

Perlindungan Hukum Hak Konsumen atas Keamanan dan Kenyamanan dalam Pembelian Tiket Konser

Muthia Rahma Syahida *, Irawati Irawati

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

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

Abstract. The music concert industry in Indonesia, particularly K-Pop concerts, is growing rapidly, marked by the increasing number of international-scale concerts each year, where tickets often sell out within minutes. However, the high level of audience enthusiasm often raises concerns about consumer safety and comfort. The case of exchanging physical tickets (wristbands) for the SEVENTEEN [RIGHT HERE] IN JAKARTA concert organized by Mecimapro demonstrated poor crowd management, where the ticket exchange location was unable to accommodate the capacity of thousands of prospective spectators. This resulted in unmanageable queues, minimal security, and even cases of fainting and physical injuries, which prompted complaints to the National Agency for National Development Planning (BPKN). The inconsistency of this practice with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) requires a legal analysis of the promoter's responsibilities. This descriptive-analytical juridical-normative research uses literature and legal documents to examine consumer safety rights under the Consumer Protection Law (UUPK) and assess the promoter's responsibility in the SEVENTEEN 2025 case, comparing it to the 2008 AACC Tragedy. The results show that the promoter's preventive measures (unsuitable location and lack of personnel) violated Articles 4, 7, and 19 of the UUPK, which guarantee the right to safety and compensation. The promoter's apology falls short of fulfilling its legal obligations under the UUPK. This pattern of negligence is similar to the AACC Tragedy, although without any fatalities. Therefore, improved crowd control standards and strict law enforcement are needed to protect consumers in the future.

Keywords: *Consumer Protection, Safety And Comfort, Concert Ticket Exchange.*

Abstrak. Industri konser musik di Indonesia, khususnya penyelenggaraan konser K-Pop, berkembang pesat yang ditandai dengan meningkatnya jumlah konser berskala internasional setiap tahunnya, di mana tiket sering kali terjual habis dalam hitungan menit. Namun, besarnya antusiasme penonton sering kali menimbulkan permasalahan keselamatan dan kenyamanan konsumen. Kasus penukaran tiket fisik (wristband) konser SEVENTEEN [RIGHT HERE] IN JAKARTA yang diselenggarakan oleh Mecimapro menunjukkan manajemen massa yang buruk, di mana lokasi penukaran tiket tidak mampu menampung kapasitas ribuan calon penonton. Akibatnya, terjadi antrean tak terkelola, minim keamanan, hingga jatuhnya korban pingsan dan cedera fisik yang memicu pengaduan ke BPKN. Ketidaksesuaian praktik ini dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menuntut analisis yuridis mengenai tanggung jawab promotor. Penelitian yuridis-normatif deskriptif-analitis ini menggunakan studi kepustakaan dan dokumen hukum untuk mengkaji hak konsumen atas keamanan menurut UUPK serta menilai tanggung jawab promotor pada kasus SEVENTEEN 2025, dengan perbandingan pada Tragedi AACC 2008. Hasil penelitian menunjukkan kegagalan preventif promotor (lokasi tidak layak dan minim petugas) melanggar Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 UUPK yang menjamin hak keamanan dan ganti rugi. Permintaan maaf promotor belum memenuhi kewajiban hukum menurut UUPK. Pola kelalaian ini serupa dengan Tragedi AACC, meski tanpa korban jiwa. Maka, diperlukan peningkatan standar crowd control dan penegakan hukum tegas untuk melindungi konsumen di masa depan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Keamanan Dan Kenyamanan, Penukaran Tiket Konser.*

A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem hukum di Indonesia, mengingat pada dasarnya setiap orang adalah konsumen dalam berbagai aktivitas kehidupan. Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, sering terjadi ketidakseimbangan posisi, di mana konsumen berada pada pihak yang lebih lemah. Ketimpangan posisi tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan informasi, pengetahuan, serta kemampuan konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, pengaturan hukum memberikan jaminan perlindungan terhadap hak dan kepentingan konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Indonesia sebagai negara hukum menempatkan hukum sebagai panglima tertinggi yang berfungsi menjamin perlindungan terhadap hak-hak warga negara. Negara memberikan perlindungan tersebut melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap tanggung jawabnya dalam menjalankan kegiatan usaha. Hal ini sejalan bahwa penegakan hukum merupakan salah satu cara tindakan negara berdaulat negara untuk melindungi warganya.

Salah satu hak utama konsumen yang diatur adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menjamin jasa yang diberikan tidak menimbulkan risiko yang membahayakan konsumen, baik secara fisik maupun psikis. Seiring perkembangan zaman, sektor jasa mengalami pertumbuhan yang pesat, termasuk jasa hiburan berupa penyelenggaraan konser musik. Penyelenggaraan konser musik melibatkan jumlah konsumen dalam skala besar serta memiliki tingkat risiko yang tinggi apabila tidak dikelola dengan baik. Dalam hubungan hukum ini, promotor konser berkedudukan sebagai pelaku usaha jasa, sedangkan penonton merupakan konsumen yang memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum sejak tahap pra-acara hingga selesainya konser. Oleh karena itu, aspek keamanan dan kenyamanan menjadi kewajiban yang tidak dapat diabaikan oleh promotor sebagai penyelenggara kegiatan. Permasalahan terkait pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan terlihat pada penyelenggaraan konser SEVENTEEN “Right Here in Jakarta” tahun 2025 yang diselenggarakan oleh MecimaPro. Pada tahap penukaran tiket fisik (wristband), terjadi antrean panjang yang tidak terorganisir, serta keterbatasan fasilitas dan pengamanan. Kondisi tersebut menyebabkan sejumlah konsumen mengalami kelelahan, pingsan, dan cedera fisik. Peristiwa ini memicu pengaduan konsumen kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) serta mendapat perhatian luas dari media massa, sehingga menunjukkan adanya dugaan pelanggaran terhadap hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan. Secara teoritis, perlindungan konsumen berangkat dari asumsi bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha, sehingga memerlukan perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Pelaku usaha tidak hanya dituntut untuk memberikan jasa sesuai dengan perjanjian, tetapi juga bertanggung jawab atas dampak yang timbul dari penggunaan jasa tersebut. Dalam konteks penyelenggaraan konser musik, tanggung jawab promotor mencakup pengelolaan massa, penyediaan fasilitas pendukung, serta sistem pengamanan yang memadai. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Ketentuan ini menunjukkan bahwa apabila konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha dalam menjamin keamanan dan kenyamanan, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban hukum.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaturan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum promotor konser sebagai pelaku usaha jasa dalam penyelenggaraan konser musik. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai perlindungan hukum bagi konsumen di sektor jasa hiburan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen dalam meningkatkan kesadaran akan hak-haknya, bagi promotor sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan konser, serta bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen sebagai dasar penguatan pengawasan dan penegakan hukum. Adapun kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap proses penukaran tiket konser sebagai bagian dari layanan jasa yang memiliki potensi risiko tinggi terhadap pelanggaran hak konsumen, namun masih jarang dikaji secara khusus dalam penelitian hukum perlindungan konsumen.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah norma hukum yang berlaku serta doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Metode ini dipilih karena fokus penelitian adalah menganalisis pengaturan hukum mengenai hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan serta perlindungan hukum terkait tanggung jawab hukum promotor konser sebagai pelaku usaha jasa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu untuk menggambarkan secara jelas fakta dan peristiwa yang terjadi. Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan mengumpulkan data dari berbagai bahan pustaka (bahan hukum primer, sekunder, dan tersier) berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dilengkapi dengan studi dokumen terhadap pemberitaan media massa dan laporan pengaduan konsumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan konser SEVENTEEN “Right Here in Jakarta” tahun 2025 sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis kasus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan yuridis. Analisis dilakukan dengan menafsirkan ketentuan peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, peraturan, teori, dan literatur yang relevan kemudian mengaitkannya dengan fakta-fakta yang terjadi dalam penyelenggaraan konser musik sebagai objek penelitian. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab hukum promotor konser atas pelanggaran hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menjamin hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan dalam mengonsumsi jasa. Promotor selaku pelaku usaha dan penyedia jasa berkewajiban memastikan bahwa sarana, prasarana, serta kapasitas ruang sesuai dengan jumlah konsumen. Namun pada penyelenggaraan penukaran tiket konser SEVENTEEN “Right Here in Jakarta” tahun 2025, ditemukan bahwa proses penukaran tiket fisik (wristband) tidak dilaksanakan dengan pengelolaan yang memadai. Konsumen dihadapkan pada antrean panjang hingga keluar ke jalan raya hingga area basemet parkir, keterbatasan petugas keamanan serta kurangnya fasilitas pendukung seperti pagar pembatas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko terhadap keselamatan fisik dan konsumen yang tidak sesuai dengan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Gambar 1. Dokumentasi Kerumunan Penukaran Tiket di Area Basement

Source: Instagram (@kor.date)



Gambar 2. Dokumentasi Area Antrean Luar Ruang dan Minimnya Fasilitas Pembatas Keamanan

Source : Instagram (@cretivo)x

Pada hari pertama penukaran, terjadi penumpukan massa yang tidak terkelola dengan baik. Antrean mengular hingga ke jalan raya dan area basement pusat perbelanjaan. Kondisi ini mengakibatkan arus lalu lintas terganggu, menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung mall, serta memperlambat proses penukaran bagi pemegang tiket hingga berjam jam. Selain itu Minimnya fasilitas keamanan seperti pagar pembatas, jalur antri yang jelas, dan petugas pengendali keramaian memperburuk situasi yang berujung pada insiden seorang penggemar mengalami cedera kaki akibat terlindas mobil saat sedang mengantri untuk menukarkan tiket serta banyaknya konsumen yang jatuh pingsan karena harus menunggu berjam-jam di lokasi yang gelap, panas, dan pengap di basement.



Gambar 3. Dokumentasi Kondisi Lapangan penukaran tiket fisik

Source :platform X (@ebbbb1234)



Gambar 4. Tinjauan Lapangan BPKN di lokasi penukaran tiket serta wawancara terhadap konsumen

Source : (@liefderomeny)

Selain itu pengelolaan penukaran tiket yang dinilai buruk juga terlihat dari penempatan gelang tiket (Wristband) yang diletakkan di ruang terbuka dan bahkan tercecer di lantai mall, Hal ini dapat menimbulkan potensi kehilangan, pencurian, maupun kesalahan pemberian gelang yang merugikan konsumen. Situasi tersebut memicu berbagai kecaman publik, khususnya fans SEVENTEEN (CARATS) konsumen secara bersamaan mengeluhkan protes kepada promotor dalam laman aplikasi 'X' (dahulu twitter) dengan tagar #MECIMA_TREAT_US_BETTER menyuarakan protes seperti pada salah satu akun @seokminvrse: "we demand a better queue system, beter service, proper queue placement, proper safety, and faster waiting time for ticket exchange." Situasi ini juga mendorong lonjakan pengaduan konsumen kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan perhatian public di media sosial. Menindak lanjuti laporan tersebut, BPKN RI melalui timnya melakukan peninjauan langsung untuk memastikan adanya potensi pelanggaran hak konsumen. BPKN melakukan peninjauan lapangan, mewawancarai perwakilan penggemar penukar tiket, serta memanggil pihak MecimaPro untuk dimintai keterangan.



Gambar 5. Klarifikasi dan Pernyataan Resmi Promotor Mengenai Insiden di Lokasi Penukaran Tiket

Menanggapi situasi tersebut MecimaPro dalam unggahan di berbagai media sosial resmi MecimaPro memberika Pernyataan resmi permohonan maaf serta ungkapan berterima kasih atas kesabaran dan pengertiannya kepada pihak pihak terkait, dalam pernyataan resmi tersebut Mecimapro mengatakan bahwa pihaknya bahwa sebelum pelaksanaan penukaran tiket Mecimapro telah mempertimbangkan keadaan cuaca dan kemandirian konsumen. MecimaPro juga menyatakan bahwa pihaknya telah melakukan penyelesaian secara kekeluargaan pada pihak pihak terkait dan telah ditangani dengan baik.

Kasus serupa tragedi AACC 2008 menunjukkan dampak fatal dari lemahnya manajemen kerumunan, dengan kepadatan penonton yang melebihi kapasitas, ventilasi yang tidak memadai, dan ketiadaan jalur evakuasi yang jelas, sehingga menimbulkan 11 korban jiwa. Pola serupa terlihat pada kasus penukaran tiket konser SEVENTEEN 2025, di mana antrean tidak tertata, fasilitas keamanan terbatas, dan gangguan lalu lintas menimbulkan cedera meskipun tidak menimbulkan korban jiwa. Kedua peristiwa tersebut menegaskan bahwa kegagalan penyelenggara dalam pengelolaan risiko dan crowd control berimplikasi pada pelanggaran hak konsumen atas keamanan sesuai Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dengan perbedaan terletak pada tingkat keparahan akibat yang ditimbulkan. Pada kasus SEVENTEEN 2025, promotor meminta maaf lewat media sosial dan menyelesaikan masalah secara internal, sedangkan tragedi AACC menunjukkan bahwa pelanggaran standar keselamatan dapat berujung pada pertanggungjawaban pidana dan pengawasan yang lebih ketat oleh aparat hukum.

Analisis dan Pembahasan Pengaturan tentang Hak atas Keamanan dan kenyamanan dalam Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, sering terjadi ketidakseimbangan posisi, di mana konsumen berada pada pihak yang lebih lemah di bandingkan pelaku usaha . Perlindungan Konsumen (UUPK) dibentuk untuk memberikan kepastian hukum, menjamin hak konsumen dalam hal ini khususnya hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, melindungi konsumen dari kerugian akibat barang atau jasa, serta menyeimbangkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha guna mendukung praktik perdagangan yang adil dan bertanggung jawab.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.” Sebagaimana menurut pendaapat Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan dimaksudkan untuk menjamin agar konsumen dapat menggunakan barang dan/atau jasa tanpa menimbulkan kerugian, baik secara fisik maupun psikis. Keamanan berasal dari kata “aman” menurut Kamus besar Bahasa Indonesia “Aman” adalah keadaan bebas dari bahaya dan “keamanan” memiliki arti keadaan aman dan ketentraman. Perkataan aman dalam pemahaman tersebut mengandung 4 (empat) pengertian dasar, yaitu:

1. Security yaitu perasaan bebas dari gangguan fisik dan psikis;
2. Surety yaitu perasaan bebas dari kekhawatiran;
3. Safety yaitu perasaan terlindung dari segala bahaya; dan
4. Peace yaitu perasaan damai lahiriah dan batiniah

Sedangkan Menurut Justia Legal Dictionary, keamanan (security) dalam perspektif hukum mencakup jaminan yang memastikan kewajiban dipenuhi, bukti kepemilikan atau utang, serta tindakan atau lembaga yang bertujuan melindungi dari bahaya, kerusakan, tindak kriminal, atau ancaman lainnya.

Dalam konteks perlindungan konsumen, keamanan berkaitan dengan perlindungan dari risiko yang membahayakan keselamatan, Konsep keamanan yang dapat mencakup unsur security, yaitu bebas dari gangguan fisik dan psikis, surety yang berarti bebas dari rasa khawatir, safety sebagai perlindungan dari berbagai bentuk bahaya, serta peace yang mencerminkan ketenangan lahiriah dan batiniah. Sedangkan Kenyamanan berasal dari kata “nyaman” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “nyaman” memiliki arti segar, sehat dan kenyamanan memiliki arti keadaan nyaman, kesejahteraan. kenyamanan adalah kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Seseorang tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung.

Dengan demikian, Keamanan dan kenyamanan dalam perlindungan konsumen dalam hal ini berarti konsumen harus mendapat jaminan atau perlindungan dari barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan atau merugikan konsumen. Jaminan keselamatan konsumen dapat diberikan melalui campur tangan pemerintah melalui regulasi perlindungan konsumen maupun dari produsen. Kenyamanan dan keamanan terwujud apabila lingkungan penyelenggaraan berada dalam kondisi terkendali, aman, dan tertib. Pemberian standar kenyamanan dan keamanan yang memadai oleh penyelenggara dalam pelaksanaan special event Seperti Crowd Control Management berperan penting dalam menciptakan rasa aman bagi penonton. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keamanan dan kenyamanan bersifat fundamental, karena pelayanan yang baik secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan persepsi aman penonton

kenyamanan dalam hal ini berkaitan dengan penggunaan jasa yang bebas dari gangguan atau tekanan. Pada jasa hiburan konser, hak keamanan dan kenyamanan tersebut seharusnya mencakup seluruh rangkaian pelayanan, termasuk proses penukaran tiket yang menuntut pengaturan antrean, pengendalian kerumunan, serta ketersediaan petugas keamanan yang memadai. Oleh karena itu berdasarkan definisi keamanan dan kenyamanan serta fakta lapangan, pengaduan konsumen, dan temuan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN,) proses penukaran tiket konser SEVENTEEN Right Here in Jakarta 2025 tidak memenuhi hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan sebagaimana dijamin UUPK, yang menunjukkan pelanggaran hak konsumen dan kegagalan promotor menjalankan kewajiban hukum secara preventif

Perlindungan hukum konsumen atas keamanan dan kenyamanan pada penyelenggaraan pembelian dan penukaran tiket Konser SEVENTEEN RIGHT HERE in Jakarta 2025

Perlindungan konsumen dapat dipahami sebagai serangkaian upaya yang dilakukan untuk menjamin kepatuhan terhadap ketentuan hukum dengan tujuan melindungi konsumen. Dalam hal ini, perlindungan konsumen berkaitan langsung dengan perlindungan hukum, yaitu memastikan hak-hak dan kepentingan konsumen terpenuhi secara sah dan efektif. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menegaskan bahwa “perlindungan konsumen harus didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan serta keselamatan konsumen, dan kepastian hukum.”

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum bertujuan melindungi harkat dan martabat konsumen serta menempatkannya pada posisi yang seimbang dengan pelaku usaha. Philipus M. Hadjon juga membagi perlindungan hukum menjadi dua yakni, perlindungan hukum Preventif dan Represif.

1. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran sebelum menimbulkan kerugian,
2. Perlindungan represif bertujuan menyelesaikan pelanggaran setelah terjadi melalui sanksi atau ganti rugi.

Pada penukaran tiket konser SEVENTEEN Right here in Jakarta menunjukkan perlindungan hukum preventif belum optimal sebagaimana perlindungan preventif seharusnya diwujudkan melalui perencanaan teknis yang matang, pengaturan massa yang efektif, serta penyediaan sarana pendukung yang memadai. Ketika langkah-langkah tersebut diabaikan, risiko terjadinya kerugian fisik maupun psikis terhadap konsumen menjadi semakin besar.

Dalam hal perlindungan hukum atas keamanan dan kenyamanan konsumen dilakukan melalui mekanisme:

1. Pembentukan peraturan (by giving regulation), yang berfungsi menetapkan hak dan kewajiban para pihak serta menjamin terpenuhinya hak-hak setiap subjek hukum.
2. Penegakan peraturan (by law enforcement) yang dilaksanakan melalui beberapa cabang hukum, meliputi: hukum administrasi (pengawasan dan perizinan), hukum pidana (sanksi atas pelanggaran), dan hukum perdata (pemulihan hak melalui ganti rugi).

Kegagalan promotor dalam pengelolaan penukaran tiket yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil yang berupa kerugian fisik dan psikis bagi konsumen sehingga tidak dapat dihapus hanya dengan permohonan maaf dan pernyataan telah selesai secara kekeluargaan, melainkan membuka kemungkinan pertanggungjawaban hukum berupa ganti rugi dan sanksi administratif melalui Badan Perlindungan Konsumen (BPKN). Hal ini didasarkan karena perlindungan tidak cukup hanya melalui perundang-undangan namun juga melalui penegakan hukum dalam kaitan ini penegakan hukum tanggung jawab.

Tanggung jawab hukum ini timbul ketika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukum dalam hubungan hukum dengan konsumen. Tanggung jawab tersebut dapat muncul baik akibat tindakan aktif maupun kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pasal 19 UUPK juga secara jelas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya seseorang dianggap memikul tanggung jawab secara yuridis apabila ia melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tanggung jawab hukum dapat secara umum terdiri dari:

1. Prinsip negligence (fault liability)
Tanggung jawab muncul hanya jika terbukti pelaku usaha lalai atau melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian, sehingga konsumen harus menunjukkan hubungan sebab akibat antara kelalaian pelaku dan kerugian yang dialami.
2. Prinsip praduga bertanggung jawab (presumption of liability)
Tergugat dianggap bertanggung jawab sejak awal dan bebas dari tanggung jawab hanya jika dapat membuktikan tidak adanya kesalahan, sehingga beban pembuktian berada pada tergugat.
3. Prinsip praduga tidak bertanggung jawab (presumption of nonliability)
Tergugat dianggap tidak bertanggung jawab sampai terdapat bukti yang membuktikan adanya kesalahan dan kewajiban menanggung akibat hukum.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability)
Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu pembuktian kesalahan, dengan syarat adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian yang timbul.
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability)
Pelaku usaha dapat membatasi tanggung jawabnya melalui klausula tertentu, sepanjang tidak ditetapkan secara sepihak dan tidak merugikan konsumen.

Dengan demikian, Permohonan maaf dan penyelesaian kekeluargaan yang diklaim promotor tidak menghapus tanggung jawab hukum, dalam mekanisme hukum perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen belum tercapai. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK, tanggung jawab hukum tetap bersifat wajib dalam bentuk ganti rugi nyata seperti perawatan, penggantian barang/jasa, pengembalian refund, maupun pemberian santunan. Dalam hal mediasi internal yang diklaim telah dilaksanakan namun tanpa transparansi dapat berindikasi pengabaian hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi kesehatan jangka panjang akibat cedera atau trauma saat insiden. Sehingga penegakan hukum atas kegagalan tersebut membuka kemungkinan pertanggungjawaban hukum dan ganti rugi (by Law enforcement) melalui berbagai cabang seperti sanksi administratif melalui (BPKN, BPSK, dan lembaga lainnya). Selain itu, Langkah represif penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Nonlitigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang dapat dilakukan melalui arbitrase atau bentuk alternatif penyelesaian sengketa lainnya seperti lembaga perlindungan konsumen BPKN, BPSK,sertalembaga lainnya. Sementara itu, litigasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan secara resmi kepada lembaga peradilan

D. Kesimpulan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagai hak yang paling utama, Hak keamanan dan kenyamanan merupakan hak konsumen yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha untuk menjamin keselamatan fisik dan psikis serta penggunaan barang dan atau jasa secara layak. Keamanan berkaitan dengan perlindungan dari risiko berbahaya, sedangkan kenyamanan berarti bebas dari tekanan atau gangguan. Hak keamanan dan kenyamanan ini mencakup seluruh rangkaian pelayanan, termasuk proses penukaran tiket, yang menuntut pengaturan antrean, pengendalian kerumunan, ketersediaan petugas keamanan, dan standar pelayanan yang memadai. Pada penukaran tiket konser SEVENTEEN “Right Here in Jakarta” 2025, hak ini dilanggar akibat pengelolaan antrean yang buruk, pengendalian kerumunan yang minim, dan fasilitas keamanan yang tidak memadai.

Dalam hal ini, promotor sebagai pelaku usaha jasa hiburan bertanggung jawab atas kegagalan teknis penyelenggaraan yang menimbulkan kerugian fisik dan psi-kis bagi konsumen, sehingga permohonan maaf tidak menghapus tanggung jawab hukum. Secara yuridis, kegagalan tersebut membuka kemungkinan pertanggungjawaban hukum berupa ganti rugi dan sanksi administratif

melalui Badan Perlindungan Nasional (BPKN). Hal ini sejalan dengan teori tanggung jawab hukum (legal liability) Hans Kelsen yang menyatakan bahwa setiap pelanggaran norma hukum menimbulkan akibat hukum. Penegakan hukum tersebut berfungsi sebagai perlindungan hukum represif sekaligus preventif agar pelaku usaha lebih berhati-hati di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Hana Nurhalimah, & Arif Firmansyah. (2022). Tanggung Jawab Developer dalam Payment Guarantee Akibat Wanprestasi Debitur KPR Rumah Indent. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 6–11. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.634>
- Ilham Maulana, & Arinto Nurcahyono. (2023). Penegakan Hukum Tindak Pidana Penimbunan dan Penyalahgunaan BBM Dihubungkan dengan UU Migas. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 49–54. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2138>
- Pasya, K., 1*, M., & Januarita, R. (2023). *Rencana Bergabungnya PT. Garuda Indonesia (Persero) di Bawah PT. Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero) terhadap Potensi Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat Dihubungkan dengan Asas Demokrasi Ekonomi*. <https://journal.sbpubliher.com/index.php/LOL>
- Agustinus, S. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka. (2023)
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. (2015). *Hukum perlindungan konsumen* (Edisi revisi). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asshiddiqie jimly. "Hukum Tata Negara dan pilar-pilar demokrasi." *Konstitusi Pers, Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Jakarta* (2006).
- Aulia Muthia. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada Kunsemen tentang Keamanan Pangan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi*, 7 (2), 2017,
- Hadi, Antonius Satria. "Analisis faktor kenyamanan dan ketergantungan mahasiswa pada smartphone yang mengakibatkan stres." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 6.2 (2020): 37-47
- Irawati, "Tanggung Jawab Negara dalam Melindungi Hak Nelayan Tradisional Indonesia di Perairan Australia," *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, Vol. 27, 2011.
- Irawati, Deddy Effendi, and Nurul Chotidjah. "Strengthening Indonesia's Position as an Archipelagic States through Coordinative Law Enforcement the Archipelagic Sealanes Passage on the Alki." *KnE Social Sciences* (2024).
- I Putu Yogi Krisna, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online Facebook", *Jurnal Referensi Hukum*, Vol. 3, No. 1, 2022,
- Joko Purnomo, " KAMTIBNAS (Keamanan dan ketertiban Masyarakat)" <https://share.google/x9qdsiGE5ZRBTDG3l> diakses pada 22 November 2025
- Kitab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis perlindungan hukum
- Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar. "Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer." *Gema Keadilan* 7.1 (2020): 20-33
- Soejano Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 2003, hlm.13

Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), hlm. 12.