

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH  
INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK**

**(STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ZIDAN AZAYDA SABIL**

**NO. MAHASISWA: 19410225**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH  
INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK**

**(STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ZIDAN AZAYDA SABIL**

**NO. Mahasiswa: 19410225**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH  
INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK**

**(STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)**



**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK  
MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER  
SECARA SEPIILAK (STUDI KASUS K-POP WE ALL ARE ONE)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendarasan  
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 14 Desember 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Bambang Sutiyoso, Dr., S.H., M.Hum
2. Anggota : Pandam Nurwulan, S.H., M.H., Not.
3. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



**Prof. Dr. Buur Agus Riswandi, S.H., M.H.**  
NIK. 014100109



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK  
MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER  
SECARA SEPIILAK (STUDI KASUS K-POP WE ALL ARE ONE)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran  
pada tanggal 14 Desember 2023



Yogyakarta, 14 November 2023  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Indah Parmitasari, S.H., M.H.

## ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah Berupa Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zidan Azqadi Sabli

Nr. Mahasiswa : 19430125

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPILAK (STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)**. Karya Tulis Ilmiah di atas saya ajukan sepaketnya sebagai pengujian dalam ujian penulisan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sebagaimana dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam pengusahanya tidak dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikawatirkan sebagai melakukan perbaikan karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinal), bebas dari unsur-unsur pemilikan karya ilmiah (plagiat).
3. Bahwa meskipun prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada, namun dalam kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya aneikan wewenang kepada perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia menpergunakan karya ilmiah ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas, saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika terbukti secara pasti dan meyakinkan telah melakukan pelanggaran yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersedia kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembebanan terhadap seluruh biaya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Mahasiswa"

atau "um" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dianggotai oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terdapat pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan Rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 14 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Zidan Azis da Sabit

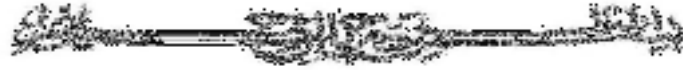
NIM: 19419225

## **CURRICULUM VITAE**

1. Nama Lengkap : Zidan Azayda Sabil
2. Tempat Lahir : Depok
3. Tanggal Lahir : 21 Maret 2001
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl.H. A bdul Ghani RT.02/RW.02, No.91,  
Kalibaru, Cilodong, Kota Depok, Jawa barat,  
Indonesia
7. Alamat Asal : Jl.H. Abdul Ghani RT.02/RW.02, No.91  
Kalibaru, Cilodong, Kota Depok, Jawa barat,  
Indonesia
8. Identitas Orang tua/Wali
  - a. Nama Ayah: Rahmat Nurbudiman  
Pekerjaan: Wiraswasta
  - b. Nama Ibu: Budiyaniti Puspita Dewi  
Pekerjaan Ibu: Developer Properti
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SDIT DAARUL FIKRI
  - b. SMP : PONPES AR-RAHMAN
  - c. SMA : SMA NEGERI 3 DEPOK
10. Hobi : Sepak Bola, Musik



## MOTTO



*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

**(QS Al-Baqarah: 286)**

*“Senakal-nakalnya kita, jangan pernah kurang ajar sama ibu, segala sesuatu yang diizinkan oleh ibu pasti berhasil, doa ibu adalah kekuatan dibalik doa itu sendiri”*

**(Bimbim Slank)**

*“There’ll be no more tears in heaven”*

**(Eric Clapton)**

*“You can’t always get what you want, but if you try, sometimes you’ll get what you need”*

**(The Rolling Stones)**

*“Expose yourself to your deepest fear; after that, fear has no power, and the fear of freedom shrinks and vanishes. You are free”*

**(Jim Morrison)**

*“Only I can call my dreams stupid”*

**(Roronoa Zoro)**

*“if opportunity doesn't knock, build a door”*

**(Kurt Cobain)**

*“You have to fight to reach your dream.*

*You have to sacrifice and work hard for it”*

**(Leo Messi)**

*“The problem is not the problem.*

*The problem is your attitude about the problem.”*

**(Pirates of the Caribbean)**

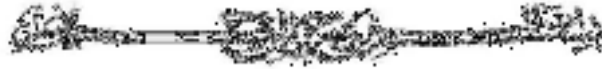
*“This is the path I choose. You or anyone else can't change it”*

**(Uchiha Sasuke)**

*“Everything you can imagine is real”*

**(Pablo Picasso)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini, kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil'alamin, skripsi ini dibuat oleh penulis dengan penuh perjuangan dan semangat hingga sampai di titik ini, tanpa mengenal kata menyerah. Tantangan apapun dalam pembuatan skripsi ini, penulis tetap hadapi, lewati, ikuti, dan nikmati segala prosesnya. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yang selalu senantiasa memberi dukungan, semangat, serta untaian doa yang tiada henti diberikan kepada saya agar dipermudah dalam segala urusan.
2. Teman-teman dan sahabat penulis yang tidak pernah lelah memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater tercinta, Universitas Islam Indonesia.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Om Swastyastu, Shalom, Namu Buddhaya,* salam sejahtera bagi kita semua. Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dengan segala petunjuk dan pertolongannya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Adapun karya ilmiah yang diangkat penulis dalam penelitian ini, yaitu **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK (STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)”**

Dengan penuh hormat, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya bagi semua pihak yang telah berkontribusi atas segala bantuan, bimbingan, serta doa yang telah diberikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang telah memberikan segala kelancaran serta kemudahan kepada penulis sejak awal penulisan hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bu Indah Parmitasari, S.H., M.H. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Rizky Ramadhan Baried, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

6. Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Pendidik di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan yang baik kepada penulis
7. Ayahanda Ir. Rahmat Nurbudiman tersayang yang telah memberikan dukungan, limpahan doa, dan kasih sayang yang tiada hentinya
8. Ibunda Budiyaniti Puspita Dewi, S.Hi. tersayang yang telah memberikan dukungan, limpahan doa, dan kasih sayang yang tiada hentinya
9. Adik kecil Zahranum Zahwa Sabila tersayang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, semangat yang tiada hentinya
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Al-Kindi, S.H., Wahyu Dwi Nurhidayat, Taufik Arivianto, S.H., Andi Rizqya, Bramantio Wisnu, Iqbal Ramadhan, Ilham Janwar, M. Hanifatullah, Alif Abdul, Radhityo Cahyo, Ukm Futsal FH UII, Sahabat Daarul Fikri, Sahabat Sieger Ar-Rahman, Sahabat Renanthera 30 SMAN 3 Depok, Sahabat Bandtolan, dan sahabat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Penulis akan selalu mengharapkan saran serta masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Yogyakarta, 5 Oktober 2023

Penulis

**(Zidan Azayda Sabil)**

**NIM: 19410225**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
ORISINALITAS	iii
CURRICULUM VITAE	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xii
BAB 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Orisinalitas Penelitian .....	9
E. Tinjauan Pustaka .....	16
F. Metode Penelitian.....	22
G. Kerangka Penelitian.....	25
BAB II	
TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	27
A. Perlindungan Konsumen .....	27
B. Pelaku Usaha.....	37
C. Konser Musik.....	47
D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam .....	49
BAB III	
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK	54

A. Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak.....	54
B. Tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak.....	66
BAB IV	
PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen dalam hal memperoleh hak atas informasi dalam kasus pembatalan konser secara sepihak serta bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak (Konser K-pop “We all are one”). Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum yuridis normatif dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual dengan menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi Pustaka, yang melibatkan pengumpulan bahan hukum yang dianalisis, dikaji, dan dipelajari melalui jurnal, hasil penelitian hukum, serta berbagai dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. PT. Coution live sebagai Promotor konser K-pop “*We all are one*” hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser sebagai bentuk duka tragedi Itaewon 2022, tetapi tidak memberikan informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas terkait pembatalan konser secara sepihak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. PT Coution Live telah memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor hanya memberikan kompensasi/ganti rugi hanya sebesar 68% dari harga penjualan tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 UUPK. Hasil Penelitian adalah tindakan yang dilakukan oleh promotor telah melanggar Pasal 4 huruf c, Pasal 7 huruf b, dan Pasal 19 UUPK

Kata-kata kunci: Perlindungan Konsumen, Hak informasi, Pembatalan konser, Tanggung jawab



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern telah mempengaruhi kehidupan manusia dari segala aspek, bersamaan dengan itu, pertumbuhan ekonomi terus meningkat dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan zaman, terdapat kemajuan signifikan di berbagai sektor, termasuk bidang hiburan, terutama dalam hal musik, hal ini dikarenakan musik memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan manusia, salah satu fungsi dari musik adalah sebagai media hiburan yaitu musik mampu membuat perasaan gembira dan memberikan perasaan senang kepada pendengarnya. Musik memiliki fungsi menyenangkan hati, membuat rasa puas dengan irama, bahasa melodi, atau keteraturan dari harmoni musik. Musik sebagai obat penghilang rasa bosan dan kegelisahan hidup manusia serta sebagai media rekreatif yang menanggalkan segala macam kepenatan dan keletihan dalam aktivitas sehari-hari.<sup>1</sup>

Fenomena popularitas budaya Korea di tingkat global yang dikenal sebagai "*Korean wave*" telah menyebar ke isu-isu internasional dan globalisasi di seluruh dunia. Pengaruh Korean wave ini telah mencapai Indonesia sejak tahun 2004, dan antusiasmenya masih sangat tinggi hingga saat ini, terutama di kalangan generasi muda dan remaja perempuan,<sup>2</sup> maka dari itu, fenomena ini menyebabkan permintaan dari

---

<sup>1</sup> Alan P Merriam, *The Anthropology of Music*, Northwestern University Press, 1964, hlm 219

<sup>2</sup> Egsaugm, *Trend budaya K-POP di kalangan remaja Indonesia: BTS meal hingga fanatisme*, terdapat dalam <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/12/21/trend-budaya-k-pop-di-kalangan-remaja-indonesia-bts-meal-hingga-fanatisme/> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.21 WIB

masyarakat untuk mendatangkan artis internasional semakin meningkat. Para pelaku usaha (selanjutnya disebut promotor) tentunya melihat hal ini sebagai peluang untuk mencari keuntungan, promotor menanggapi permintaan tersebut dengan mengusahakan terwujudnya konser impian.<sup>3</sup>

PT Coution Live Indonesia adalah sebuah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam pertunjukan budaya di Indonesia yang didirikan oleh Red Angel, grup bersorak Korea, menggandeng 20 influencer Indonesia dan menunjuk mereka sebagai Duta K-Pop Indonesia.<sup>4</sup> PT Coution Live dalam hal ini bekerja sama dengan PT Visi Musik Asia sebagai vendor yang ditunjuk langsung oleh CEO PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jai Hyun untuk menyelenggarakan konser kpop dengan tema “*we all are one*”.<sup>5</sup> Konser tersebut menampilkan beberapa artis ternama yang berasal dari Negara Korea Selatan, diantaranya yaitu, *CTL-ID, BamBam, YOUNGJAE, OH MY GIRL, ASTRO, SF9, EXO-CHEN, PENTAGON, CIX, dan NMIXX*.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Gifari Zakawali, *Panen cuan dari bisnis promotor musik, apakah menjanjikan?* terdapat dalam <https://store.sirclo.com/blog/pejuang-bisnis-promotor-musik/amp/> diakses pada hari rabu 5 Juli 2023, pada pukul 18.31 WIB

<sup>4</sup> Tabloidbintang, *K-Pop Concert Siap Digelar November 2022, Caution Live Indonesia Gandeng Puluhan Influencer* terdapat dalam <https://www.tabloidbintang.com/articles/asia/korea/read/176200/k-pop-concert-siap-digelar-november-2022-caution-live-indonesia-gandeng-puluhan-influencer#:~:text=Terkait%20konser%20tersebut%2C%20Caution%20Live,sebagai%20Duta%20K%20Pop%20Indonesia> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.18 WIB

<sup>5</sup> Surya Hadiansyah, *CEO promotor konser k-pop we all are one di Indonesia dilaporkan gara-gara diduga bawa kabur uang tiket*, terdapat dalam <https://www.liputan6.com/showbiz/read/5126277/ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-di-indonesia-dilaporkan-gara-gara-diduga-bawa-kabur-uang-tiket> diakses pada 5 Juli 2023

<sup>6</sup> Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada tanggal 5 Juli 2023

Seluruh penonton yang ingin menonton acara tersebut kemudian diarahkan oleh pihak promotor agar melakukan pembelian tiket pada situs *tiket.com* mulai pada tanggal 6 Oktober 2022 pukul 20.00 WIB. Pihak promotor menjanjikan kepada seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian tiket dapat menyaksikan penampilan para artis yang berasal dari Korea tersebut yaitu terhitung mulai pada tanggal 10, 11, dan 12 November 2022.

Tepat pada tanggal 5 November 2022 pihak promotor kembali mengumumkan lewat Instagram resmi @weallareone\_official bahwasanya konser tersebut ditunda karena alasan sebagai bentuk duka terhadap insiden Itaewon 2022, pihak promotor menyatakan bahwa konser tersebut akan kembali diselenggarakan selama dua hari yaitu pada 28 dan 29 Januari 2023<sup>7</sup> dan mengumumkan bahwa ada opsi pengembalian dana sebagai bentuk ganti rugi terhadap penonton yang tidak bisa ikut konser pada 28 dan 29 Januari 2023, namun dalam kenyataannya pihak promotor mengajukan form surat persetujuan yang pada awalnya akan memberikan refund sesuai dengan harga tiket yang dibeli yang kemudian diubah secara sepihak dengan memberikan formulir baru dengan klausa pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket tersebut.<sup>8</sup> CEO dari PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jay Hyun pada 10 November

---

<sup>7</sup> Agn, *Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*, terdapat dalam [https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20\(GBK\)%2C%20Jakarta.](https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20(GBK)%2C%20Jakarta.) Diakses pada rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 23.46 WIB

<sup>8</sup>[https://www.instagram.com/p/Ck\\_CEtXheIU/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/Ck_CEtXheIU/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==) diakses pada 5 Juli 2023

2022 dilaporkan ke pihak kepolisian Polsek Tamansari, Jakarta Barat dengan nomor laporan LP/552/XI/2022 terkait dengan dugaan penipuan, oleh karena itu, konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut kembali dibatalkan secara sepihak tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor<sup>9</sup>.

Perlindungan konsumen pada dasarnya merujuk pada semua peraturan dan undang-undang yang mengatur hak serta tanggung jawab konsumen dan produsen dalam usaha mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan mengatur upaya-upaya yang bertujuan memastikan kepentingan konsumen dilindungi secara hukum.<sup>10</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 1 angka 4 UUPK menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, sehingga penonton konser sebagai orang yang memakai barang berupa tiket telah memenuhi unsur dari konsumen berdasarkan UUPK.

---

<sup>9</sup> Corry Wenas, *Diduga melakukan penipuan, CEO promotor konser we all are one dilaporkan ke polisi*, terdapat dalam <https://www.grid.id/read/043582596/diduga-melakukan-penipuan-ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-dilaporkan-ke-polisi?page=all> diakses pada 7 Juli 2023

<sup>10</sup> Janus Sidobalok, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm 39

Terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK diantaranya adalah pada huruf c yaitu konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selanjutnya pada huruf h konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. UUPK mengatur terkait dengan kewajiban pelaku usaha Pasal 7 UUPK huruf b yaitu pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dari barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, selanjutnya pada huruf g menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak-hak yang dimiliki konsumen juga diatur berdasarkan hukum internasional, seperti yang dikemukakan oleh John F. Kennedy bahwa ada 4 hak konsumen yang wajib dilindungi yaitu:<sup>11</sup>

- a. *the right to safety*: Hak ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik pemasaran barang dan/atau jasa yang berpotensi membahayakan keselamatan mereka.

---

<sup>11</sup> Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana prenada media group, Jakarta, 2013, hlm. 47-48.

- b. *the right to choose*: hak yang dimiliki oleh konsumen untuk memutuskan apakah mereka akan membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa tersebut.
- c. *the right to be informed*: Hak untuk memberikan keterangan mengenai barang yang akan dibeli konsumen harus lengkap dan jujur, agar tidak menyesatkan konsumen.
- d. *the right to be heard*: Hak ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijakan pemerintah, termasuk mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan tersebut, produsen juga diharapkan untuk mendengarkan keluhan dan harapan konsumen.

Konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, ketentuan ini diatur demi memenuhi tujuan perlindungan konsumen yang diatur pada Pasal 3 huruf d UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.<sup>12</sup> Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara jelas dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen serta menyebabkan hak konsumen dalam mendapatkan informasi tidak

---

<sup>12</sup> I Wayan Gede Asmara, “Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas informasi produk import”, *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2019, hlm 122

terpenuhi, terlebih apabila pelaku usaha secara sengaja tidak memberikan informasi tersebut demi keuntungan pribadi.<sup>13</sup> Urgensi dari keterbukaan informasi yang benar dan jelas dikarenakan konsumen dalam hal ini sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, tanpa adanya informasi tersebut maka konsumen hanya dapat menjadi objek yang pasif. Konsumen merupakan pihak yang lemah karena disebabkan oleh kuatnya posisi pelaku usaha, konsumen tidak memiliki banyak pilihan dan hanya bisa menikmati barang/jasa yang diperjualbelikan, sedangkan pihak pelaku usaha dalam hal ini memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya.<sup>14</sup>

Tindakan pihak promotor membatalkan konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut secara sepihak telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan akses terhadap informasi yang benar dan jelas terkait dengan pelaksanaan konser tersebut. Promotor konser Kpop *WE ALL ARE ONE* tidak memberikan informasi yang benar dan jelas terkait alasan mengapa konser tersebut dibatalkan, hal ini tentunya menimbulkan kebingungan bagi pihak konsumen yang sudah terlanjur membeli tiket konser tersebut.

Konser Kpop *WE ALL ARE ONE* yang dibatalkan secara sepihak oleh promotor tentunya tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan kepada pihak konsumen yaitu

---

<sup>13</sup> Robi Maula, "Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi elektronik", *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 21

<sup>14</sup> Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Ctk. Pertama, Trans media pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 30.

konsumen membeli tiket konser tersebut sebagai hak atau akses untuk menonton secara langsung musisi yang akan ditampilkan di panggung konser tersebut sesuai dengan tanggal dan lokasi yang ditawarkan pihak promotor, akan tetapi, pihak konsumen tidak mendapatkan hak atau akses menonton konser tersebut lantaran konser batal untuk diselenggarakan. Tindakan yang dilakukan promotor telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen, hal ini tentunya mengakibatkan timbulnya hak bagi pihak konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak promotor untuk mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Pihak promotor konser mengumumkan bahwasanya akan melakukan pengembalian dana kepada pihak konsumen dengan memberikan surat persetujuan yang berisi klausa bahwa ganti rugi yang akan diberikan hanya sebesar 68% dari harga tiket konser tersebut tanpa alasan yang jelas.<sup>15</sup> Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak promotor tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur di UUPK. Pembatalan konser secara sepihak oleh pihak promotor tentunya tidak sesuai dengan perjanjian pada penjualan tiket yang artinya apabila konser tersebut batal diselenggarakan pihak promotor berkewajiban untuk memberi kompensasi secara penuh tanpa dipotong dengan biaya apapun. Meskipun aturan yang mengatur hak-hak

---

<sup>15</sup> Noor Atiyan Puji Lestari, *Refund tiket konser K-Pop We all are one Cuma 68 persen, netizen: harusnya full*, terdapat dalam <https://www.suamerdeka.com/hiburan/pr-046524986/refund-tiket-konser-k-pop-we-all-are-one-cuma-68-persen-netizen-harusnya-full>, diakses pada 25 Agustus, pukul 14.09



konsumen telah ada, pelaksanaan kebijakan tersebut masih belum dijamin karena ada kemungkinan pihak tertentu enggan mengambil tanggung jawab.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan rumusan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak (Studi kasus konser K-Pop We all are one)?
2. Bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak.
2. Untuk menganalisis bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak.

## **D. Orisinalitas Penelitian**

Peneliti melakukan tinjauan pustaka dengan cara melakukan pencarian terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dianggap relevan yang selanjutnya dibuat dan diformulasikan dalam tabel orisinalitas sebagai berikut.

**Tabel Orisinalitas Penelitian**

No	Nama dan Instansi	Tahun	Judul	Hasil penelitian terdahulu	Perbedaan
1	Nabilla Yahya (Universitas Hang Tuah)	2021	Perlindungan hukum konsumen atas tiket konser yang tidak ada kepastian diselenggarakan akibat pandemic Covid-19	1. Mengetahui dan mendeskripsikan terkait bentuk pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan para pelaku usaha (promotor) atas terselenggaranya konser di masa pandemic Covid-19 2. Mengetahui dan mendeskripsikan terkait tanggung gugat pelaku usaha (promotor) atas pelanggaran	Fokus penelitian ini adalah perlindungan hukum konsumen dari sudut pandang pandemic Covid-19, sedangkan peneliti berfokus kepada perlindungan hukum konsumen terhadap hak memperoleh informasi konsumen dalam pembatalan konser secara sepihak

				hak konsumen saat terselenggaranya konser di masa pandemic Covid-19. <sup>16</sup>	
2	Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso (Universitas Airlangga)	2014	Perlindungan konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor	1. Menganalisis pelanggaran hak konsumen konser yang dilakukan oleh pelaku usaha berkaitan dengan pembatalan konser musik. 2. Menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi	Fokus penelitian ini adalah perlindungan hukum konsumen terhadap pembatalan konser oleh pihak promotor, sedangkan peneliti berfokus kepada perlindungan konsumen terhadap hak

<sup>16</sup> Nabilla Yahya, "Perlindungan hukum konsumen atas tiket konser yang tidak ada kepastian diselenggarakan akibat pandemic Covid-19", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, 2021

				konsumen yang dirugikan akibat pembatalan konser musik. <sup>17</sup>	memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak
3	Elisabeth Haryani (Universitas Tarumanegara)	2021	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	1. Bentuk perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen dalam transaksi jual beli jasa titip melalui media sosial yang tidak sesuai kesepakatan 2. bentuk tanggung jawab yang diberikan pelaku	Fokus penelitian adalah perlindungan hukum konsumen dari segi tidak menerima produk jasa berupa tiket, sedangkan peneliti berfokus kepada perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh

<sup>17</sup> Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso, "Perlindungan konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 2014

			tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	usaha terhadap konsumen yang tidak mendapatkan tiket konser. <sup>18</sup>	informasi dalam pembatalan konser secara sepihak
4	Muhammad Al Ridho Natamenggala (Universitas Lampung)	2019	Pelaksanaan perjanjian Kerjasama dalam penyelenggaraan konser musik antara cv musik tulus dan elmount sebagai <i>event organizer</i>	1. Mengetahui dan menganalisis regulasi dan legalitas penyelenggaraan konser di Indonesia 2. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perjanjian kerjasama	Fokus penelitian adalah menganalisis perjanjian kerjasama dalam penyelenggaraan konser musik, sedangkan peneliti berfokus kepada perlindungan konsumen terhadap hak

<sup>18</sup> Elisabeth Haryani, "Perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak menerima pembelian produk jasa berupa tiket konser dari pelaku usaha melalui media social ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen", *Jurnal hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, 2021

				<p>penyelenggaraan konser music Tulus antara CV music tulus dan Elmount</p> <p>3. Mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi pada perjanjian kerjasama konser music antara CV music tulus dan Elmount.<sup>19</sup></p>	<p>memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak</p>
5		2012	Tinjauan yuridis terhadap	1. Mengetahui apakah klausula	Fokus penelitian menganalisis

<sup>19</sup> Muhammad Al Ridho Natamenggala, "Pelaksanaan perjanjian Kerjasama dalam penyelenggaraan konser musik antara cv musik tulus dan elmount sebagai event organizer" *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, 2019

	Andrei Romario S.M.H (Universitas Indonesia)		klausula baku pada tiket pertunjukan musik di Indonesia (Studi kasus pada tiket konser “Linkin Park”, “Java Jazz”, dan “Trivium”) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	baku yang tertera pada tiket pertunjukan music “linkin park”, “java jazz”, dan “trivium” telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku 2. Mengetahui apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam tiket pertunjukan tersebut. <sup>20</sup>	klausula baku pada tiket konser musik, sedangkan peneliti berfokus kepada perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak
--	--	--	---	--	--

<sup>20</sup> Andrei Romario S.M.H, “Tinjauan yuridis terhadap klausula baku pada tiket pertunjukan musik di Indonesia (Studi kasus pada tiket konser “Linkin Park”, “Java Jazz”, dan “Trivium”) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2012

Berdasarkan hasil penelusuran dari penelitian sebelumnya didapatkan persamaan dan perbedaan yang menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah orisinal.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### 1. Perlindungan konsumen

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa dalam hal ini perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki tujuan berdasarkan Pasal 3 UUPK yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi



- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Perlindungan konsumen di Indonesia mengenal prinsip-prinsip berdasarkan teori atau doktrin yang berkembang hingga saat ini, antara lain:<sup>21</sup>

*a. Let the buyer beware (caveat emptor)*

Asas ini didasarkan pada anggapan bahwa pelaku usaha dan konsumen memiliki keseimbangan yang kuat, sehingga konsumen tidak membutuhkan perlindungan khusus. Prinsip ini memiliki kelemahan yaitu konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang cukup untuk membuat pilihan yang tepat terkait barang dan jasa yang mereka konsumsi, hal ini dapat terjadi karena keterbatasan pengetahuan konsumen atau kurangnya transparansi dari pihak pelaku usaha dalam mengenalkan produk yang mereka tawarkan.

*b. The due care theory*

Doktrin ini menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk bertindak dengan hati-hati saat memasarkan produk, baik itu barang maupun

---

<sup>21</sup> Shidarta, *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 61

jasa selama pelaku usaha menjalankan kewajiban berhati-hati terhadap produknya maka ia tidak dapat disalahkan atau dimintai pertanggungjawaban.

*c. The privity of contract*

Doktrin ini menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan konsumen, namun hal ini hanya dapat dilakukan jika mereka telah memiliki hubungan kontraktual diluar hal-hal yang telah dijanjikan, pelaku usaha tidak dapat disalahkan.

Perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan berdasarkan kepada asas yang relevan terhadap pembangunan nasional yaitu:<sup>22</sup>

a. Asas manfaat

Asas ini menjelaskan bahwa usaha yang dilakukan dalam menjalankan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang maksimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh

b. Asas keadilan

Asas ini memiliki arti untuk selalu memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil

c. Asas keseimbangan

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual

---

<sup>22</sup> Elsi dan Advendi, *Hukum dalam ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hlm. 159

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

e. Asas kepastian hukum

Asas ini menjelaskan bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

## 2. Konsumen

Konsumen merujuk kepada individu atau entitas organisasi yang memperoleh atau memanfaatkan produk atau layanan yang dihasilkan oleh pihak produsen.<sup>23</sup> Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>24</sup> Konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi berdasarkan Pasal 4 UUPK yaitu:

- g. Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang/jasa yang dibeli.

---

<sup>23</sup> Sri Handayani, "Aspek hukum perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih pada PDAM Tirtasari Binjai", *Jurnal Non Eksakta*, Vol 1, Nomor 1, 2012, hlm 2

<sup>24</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 63.

- h. Memilih serta mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- i. Didengar pendapat maupun keluhannya mengenai barang/jasa yang digunakan.
- j. Mendapatkan perlakuan atau pelayanan yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- k. Memiliki hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan barang/jasa
- l. Mendapatkan advokasi, perlindungan, maupun upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sebagaimana mestinya
- m. Mendapatkan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai
- n. Mendapatkan Pendidikan dan pembinaan konsumen
- o. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang lainnya

### 3. Pelaku usaha

Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Kewajiban pelaku usaha selanjutnya diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### 4. Konser

Konser merupakan pertunjukan musik yang diselenggarakan secara live oleh individu atau kelompok musisi di hadapan publik. Konser dapat digelar baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan, ada konser yang berbayar dan juga banyak yang

gratis, beberapa kali konser juga diadakan sebagai acara amal.<sup>25</sup> Konser musik umumnya dipahami sebagai pelaksanaan musik yang mengungkapkan ide-ide kepada penonton melalui keterampilan para musisi. Konser musik sering kali dianggap sebagai bagian penting dari kehidupan masyarakat.<sup>26</sup>

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian mengacu pada pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian dengan mempertimbangkan secara hati-hati setiap langkah yang dilakukan.<sup>27</sup> Peneliti akan menganalisis penelitian dengan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan yaitu menggunakan bahan hukum sebagai sumber primer dalam proses penelitian.<sup>28</sup> Penelitian ini akan dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, teori hukum, serta pendapat para ahli.

---

<sup>25</sup> Webadming3ti, *Konser adalah aktivitas asyik dengan berjuta manfaat*, terdapat dalam <https://geti.id/konser-adalah-aktivitas-asyik-dengan-berjuta-manfaat/> diakses pada 23 Juni 2023, pukul 2.20 WIB

<sup>26</sup> Fretes, Listiowati, *Pertunjukan musik dalam perspektif ekomusikologi*, terdapat dalam <https://journal.isi.ac.id/index.php/promusika/article/view/4636/2307> diakses pada 6 Juli 2023

<sup>27</sup> Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Depok: Rajawali Press, 2018, hlm. 148

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, Marmudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, sebagaimana dikutip dalam Dyah Ochtarina Susanti dan A'an Efendi dalam *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta, 2015, hlm. 19.

## 2. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan menekankan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan sebagai acuan dasar *case approach*.<sup>29</sup> Peneliti juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu menganalisis bahan hukum guna memahami makna yang terkandung dalam istilah-istilah hukum. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali makna baru yang ada dalam istilah-istilah yang sedang diteliti, serta menguji penggunaan istilah hukum tersebut dalam teori dan praktik hukum.<sup>30</sup>

## 3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak serta tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak

## 4. Bahan hukum Penelitian

### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah jenis bahan hukum yang memiliki otoritas atau kekuatan hukum yang sah. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah yang terkait dengan

---

<sup>29</sup> *ibid* hlm 14

<sup>30</sup> Hajar M, *Model-model pendekatan dalam penelitian hukum dan fiqh*, Kalimedia, Yogyakarta, 2017, hlm. 41.

pembuatan perundang-undangan, serta putusan-putusan hakim.<sup>31</sup> Bahan hukum primer yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan jenis bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih mendalam tentang penelitian ini, termasuk penjelasan yang bersumber dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini mencakup buku, jurnal, serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan jenis bahan yang mengandung interpretasi, penjelasan, atau opini terkait dengan bahan hukum primer atau sekunder. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan Kamus Hukum sebagai bahan hukum tersier.

---

<sup>31</sup> Mahmud, *Metode penelitian pendidikan*, Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm 141



## 5. Metode Analisis Bahan Hukum

Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan makna dari data yang telah dikumpulkan dengan memperhatikan dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang sedang diteliti pada saat itu guna mendapatkan gambaran yang komprehensif dan menyeluruh tentang kondisi sebenarnya secara umum.<sup>32</sup> Penelitian ini dilakukan dengan pengklasifikasikan data, editing, penyajian hasil analisis dalam bentuk narasi, dan pengambilan kesimpulan.

### G. Sistematika Penelitian

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab I dari skripsi ini mencakup pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kebaruan penelitian, manfaat penelitian, serta kerangka skripsi.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

---

<sup>32</sup> Khabib Alia Akhmad, *Pemanfaatan media sosial bagi pengembangan pemasaran UMKM (studi deskriptif kualitatif pada distro di kota Surakarta, STMIK Duta Bangsa, Surakarta, 2015, hlm.47.*

Bab II Tinjauan Pustaka yang memuat Perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha, dan konser

### BAB III PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab III memuat terkait perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak dan tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak.

### BAB IV PENUTUP

Pada bab IV berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser dan tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan *Business English Dictionary* Perlindungan Konsumen merujuk pada tindakan melindungi konsumen dari pedagang yang tidak adil atau ilegal.<sup>33</sup> Berdasarkan *Black's Law Dictionary* selanjutnya menyebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang melindungi konsumen dalam penggunaan barang dan jasa yang baik.<sup>34</sup> Az Nasution memberikan definisi bahwasanya Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang berisikan prinsip-prinsip atau aturan yang bertujuan mengatur dan melindungi kepentingan konsumen yang mengatur hubungan dan permasalahan antara berbagai pihak terkait dengan barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari.<sup>35</sup>

Perlindungan konsumen merupakan suatu permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu, menjadi harapan bagi semua orang di dunia, termasuk di Negara Indonesia untuk mewujudkan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan guna memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan baik.<sup>36</sup> Urgensi Perlindungan bagi konsumen disebabkan oleh

---

<sup>33</sup> Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone, London, 2006, hlm. 61.

<sup>34</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota, 2004, hlm.335.

<sup>35</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 3.

<sup>36</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.

lemahnya kedudukan konsumen jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Beberapa faktor menjadi indikator kelemahan kedudukan konsumen jika dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha yaitu:<sup>37</sup>

- a. Tingkat ketergantungan terhadap suatu produk yang tinggi
- b. Pengetahuan tentang proses produksi yang lemah
- c. Kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis yang tidak maksimal

UUPK sebagai hukum positif di Indonesia memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen yang ada di Indonesia, Kepastian hukum yang dimaksud dapat dicapai dengan berbagai cara, termasuk memberikan pendidikan kepada konsumen untuk meningkatkan kesadaran dan martabat mereka. Pelaku usaha juga perlu memberikan akses informasi yang jujur dan transparan terkait dengan kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.<sup>38</sup>

Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang mencakup berbagai aspek, termasuk melindungi konsumen terhadap barang dan jasa. Perlindungan ini dimulai dari tahap awal kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa, hingga mencakup akibat-

---

<sup>37</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 2.

<sup>38</sup> Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm. 6.

akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>39</sup> Ruang lingkup dalam konsepsi perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:<sup>40</sup>

- a. Perlindungan Preventif yaitu perlindungan terhadap konsumen dilakukan untuk mengantisipasi kemungkinan bahwa barang yang diberikan kepada mereka tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.
- b. Perlindungan Represif yaitu perlindungan hukum yang digunakan guna menuntaskan suatu perselisihan
- c. Perlindungan Preemptif yaitu Upaya perlindungan hukum dengan melaksanakan pembinaan atau sosialisasi di masyarakat

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen pada dasarnya ditujukan demi memberikan kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 3 UUPK yang menyebutkan bahwa:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

<sup>39</sup> Zulham, *Op Cit*, hlm. 11.

<sup>40</sup> Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm. 152.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Perlindungan Konsumen di Indonesia pada dasarnya diselenggarakan dengan mengacu kepada asas-asas yang secara rinci tercantum dalam Pasal 2 UUPK yaitu:<sup>41</sup>

- a. Asas manfaat, yaitu bertujuan untuk menegaskan bahwa semua upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat maksimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak ada pihak yang merasa ada diskriminasi.
- b. Asas Keadilan, yaitu pengaturan dan penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen serta hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus adil, di mana kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. UUPK telah mengatur dengan jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha.
- c. Asas Keseimbangan, Asas ini mendorong agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat meraih manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu memberikan garansi terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam

---

<sup>41</sup> Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, Hlm. 11.

proses menggunakan, memanfaatkan, dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang telah mereka beli.

- e. Asas Kepastian Hukum, yaitu Pelaku usaha dan konsumen secara bersamaan untuk senantiasa tunduk terhadap hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Negara juga bertanggung jawab memberikan jaminan kepastian hukum dalam hal ini.

### 3. Pengertian Konsumen

Disebutkan dalam *Dictionary of Law Complete Edition* bahwa konsumen didefinisikan sebagai individu atau entitas yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa, baik untuk kepentingan pribadi maupun kepentingan orang lain.<sup>42</sup> Secara umum konsumen dapat dijelaskan sebagai penerima akhir dari produk yang disediakan oleh pengusaha, merujuk pada setiap individu yang memperoleh barang untuk digunakan, bukan untuk diperdagangkan atau dijual kembali.<sup>43</sup> Pasal 1 angka 2 UUPK juga memberikan definisi terkait dengan konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>42</sup> M Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 378

<sup>43</sup> Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 17.



Az Nasution menyebutkan bahwa batasan terhadap konsumen dibagi menjadi tiga, yaitu<sup>44</sup>:

- a. Konsumen Komersial (*commercial consumer*) yaitu Setiap individu yang memperoleh barang dan/atau jasa lain dengan maksud untuk meraih keuntungan.
- b. Konsumen Antara (*intermediate consumer*) yaitu Setiap individu yang memperoleh barang dan/atau jasa dengan niat untuk diperdagangkan kembali, juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*) yaitu Setiap individu yang memperoleh dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya, dan tidak dengan maksud untuk diperdagangkan kembali atau untuk mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut.

#### 4. Hak-Hak Konsumen

Shidarta dalam bukunya menyebutkan bahwa konsumen memiliki 4 hak dasar yang harus dipenuhi yaitu:<sup>45</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) yaitu konsumen memiliki hak mendapatkan keamanan dari barang dan/atau jasa yang mereka beli, barang dan jasa yang ditawarkan tidak boleh menimbulkan bahaya bagi

---

<sup>44</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 13.

<sup>45</sup> Shidarta, *Op Cit*, hlm. 19.

konsumen sehingga tidak menyebabkan kerugian fisik atau mental khususnya berlaku untuk barang dan jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha dengan risiko yang sangat tinggi.<sup>46</sup>

- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) yaitu setiap produk yang dipasarkan kepada konsumen harus disertai informasi yang akurat, baik melalui komunikasi lisan, iklan di berbagai media, maupun mencantumkan informasi pada kemasan produk. Tujuannya adalah agar konsumen tidak mendapatkan pandangan dan gambaran yang salah atau menyesatkan tentang produk barang dan jasa tersebut.
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*) yaitu konsumen memiliki hak untuk memilih dan menentukan preferensinya dalam mengkonsumsi suatu produk dan tidak boleh ada tekanan atau paksaan oleh pihak lain sehingga kebebasan mereka untuk membeli atau tidak membeli produk tetap terjaga.<sup>47</sup>
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*) yaitu konsumen memiliki hak yang berkaitan erat dengan hak untuk memperoleh informasi yang memadai, hal ini disebabkan karena seringkali informasi yang disediakan oleh pihak yang berkepentingan tidak memuaskan konsumen.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm. 23.

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 27.

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 26.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia menyebutkan dalam Pasal 4 UUPK bahwa konsumen memiliki beberapa hak yang harus dipenuhi antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UUPK menyebutkan bahwa konsumen memiliki kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:<sup>49</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

#### 5. Hak atas Informasi

Informasi dalam perlindungan konsumen merupakan unsur yang vital bagi konsumen itu sendiri, pemberian informasi tidak hanya menerima produk dari pelaku usaha, melainkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur kepercayaan yang dibangun antar konsumen dengan pelaku usaha.<sup>50</sup> Hak atas informasi yang dimiliki oleh konsumen diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak ini memberikan peran yang penting karena informasi yang diberikan

---

<sup>49</sup> Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2016, hlm.195

<sup>50</sup> I Wayan Gede Asmara, *Loc Cit*

kepada konsumen dapat merupakan salah satu informasi cacat yang berpotensi menimbulkan kebingungan bagi konsumen.<sup>51</sup>

Pemenuhan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur bertujuan agar konsumen memiliki gambaran sedemikian rupa terhadap produk yang akan dipilih sesuai kebutuhannya serta bertujuan menghindari kerugian akibat kesalahan dalam menggunakan produk<sup>52</sup> Informasi yang diberikan tersebut dapat berupa kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, cara penggunaan yang benar, tanggal kadaluarsa, identitas pelaku usaha, dan lainnya, informasi tersebut dapat disampaikan melalui lisan maupun tulisan baik dengan mencantumkan pada label, serta iklan-iklan yang disampaikan melalui media cetak maupun media elektronik<sup>53</sup> Urgensi pemenuhan hak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas kepada konsumen menjadi sangat penting karena konsumen sangat bergantung pada informasi yang disediakan oleh pihak pelaku usaha, tanpa adanya informasi ini, konsumen hanya bisa berperan sebagai pihak yang pasif, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah karena kekuatan dominan pelaku usaha yang dapat membatasi pilihan konsumen dan mengharuskan mereka untuk terbatas pada produk atau layanan yang tersedia, sementara itu, pihak pelaku usaha memiliki lebih banyak fleksibilitas dalam menentukan kebijakan yang mendukung kepentingannya<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize, Agustina Balik, “Pendidikan Perlindungan konsumen kepada masyarakat desa di kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”, *Jurnal Pengabdian hukum*, Vol.1, No.2, 2021, hlm 66

<sup>52</sup> *Ibid*,

<sup>53</sup> *Ibid*,

<sup>54</sup> *Loc Cit*, Happy Susanto

## **B. Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha atau yang sering disebut sebagai produsen, dalam hal ini disebut sebagai promotor. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.

Dalam UUPK, pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan iktikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, sementara konsumen diharapkan berlaku dengan iktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>55</sup> Hak dan kewajiban Pelaku Usaha telah tercantum pada Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK, hal ini sedemikian rupa diatur dengan tujuan agar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya dapat selalu menyadari tanggung jawabnya terhadap seluruh produk yang diproduksi, didistribusikan, dan diperdagangkannya.<sup>56</sup>

### **2. Hak-Hak Pelaku Usaha**

Pelaku Usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sejalan dengan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, sehingga mereka tidak dapat diminta

---

<sup>55</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Opcit*, hlm. 58

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 59.

pertanggungjawaban jika barang dan/atau jasa yang dijual tidak sesuai. Kondisi ini sering terlihat dalam situasi sehari-hari, di mana kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan tidak selalu sejajar dengan nilai harga yang ditetapkan.<sup>57</sup>

Hak pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 6 UUPK bertujuan agar konsumen juga dapat memahami hak-hak produsen, dengan harapan konsumen juga tidak merugikan pelaku usaha.<sup>58</sup> Pasal 6 UUPK menyebutkan bahwa Pelaku Usaha memiliki berbagai macam hak yang harus dipenuhi yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### 3. Kewajiban Pelaku Usaha

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hlm. 51

<sup>58</sup> *Ibid*, hlm. 60

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur. Ketiadaan informasi yang memadai dari pelaku usaha dapat dianggap sebagai cacat produk (cacat informasi), yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi konsumen.<sup>59</sup>

Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk selalu bertanggung jawab atas setiap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dijualnya demi menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha atau produsen dengan konsumen, konsumen juga diharapkan memiliki kewaspadaan untuk melindungi diri dari kemungkinan yang dapat merugikan diri mereka. Ini termasuk berhati-hati dalam memilih setiap produk yang akan dibeli dan dikonsumsi<sup>60</sup>

Pelaku Usaha memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

---

<sup>59</sup> Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm. 58

<sup>60</sup> *Ibid*, hlm. 61



- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

#### 4. Tanggung jawab pelaku usaha

Penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia sangat erat kaitannya dengan tanggung jawab dari pelaku usaha. Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha antara lain:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,

- atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 3) Pemberian ganti-rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
  - 4) Pemberian ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
  - 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

Pasal tersebut apabila substansinya dijabarkan lebih lanjut maka pelaku usaha pada dasarnya memiliki tanggung jawab meliputi:<sup>61</sup>

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen yaitu meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen

Prinsip tanggung jawab yang berlaku dalam perlindungan konsumen di Indonesia antara lain<sup>62</sup>:

- a. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian (*negligency*)

---

<sup>61</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman, *Op Cit*, hlm 125.

<sup>62</sup> Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, Hlm. 85.

Prinsip ini merujuk pada tanggung jawab yang bersifat subjektif yaitu tanggung jawab cenderung ditentukan oleh perilaku pelaku usaha itu sendiri.

b. Prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*)

Prinsip ini menyebutkan bahwa pihak tergugat harus selalu bertanggungjawab hingga dapat membuktikan dirinya tidak melakukan kesalahan

c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini menyebutkan bahwa pihak tergugat tidak selalu bertanggung jawab hingga pihak tergugat dapat membuktikan bahwa ia bersalah. Pandangan dari pakar seperti yang diutarakan oleh Shidarta, menyatakan bahwa prinsip ini hanya diakui dalam situasi terbatas seperti transaksi konsumen yang sangat terbatas, prinsip ini kini tidak lagi diterapkan secara keseluruhan dan beralih ke arah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan kompensasi.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini merujuk pada perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan terhadap unsur kesalahan melainkan memberikan kewajiban terhadap pelaku usaha untuk selalu bertanggung jawab atas kerugian yang telah ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum tersebut

e. Prinsip tanggung jawab terbatas (*Limitation of liability*)

Prinsip ini pada dasarnya memberikan keuntungan bagi pihak yang menjalankan usaha, namun dapat berdampak merugikan bagi konsumen jika diterapkan tanpa pertimbangan. Hal ini berkaitan dengan ketentuan dalam

UUPK yang melarang pelaku usaha membuat ketentuan sepihak yang bisa merugikan konsumen, termasuk pembatasan tanggung jawab.

## 5. Perbuatan Melawan Hukum

Pasal 1365 KuhPerdata yang menyebutkan bahwa perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya. J. Satrio menyatakan bahwa unsur-unsur yang tersimpul dalam Pasal 1365 KUHPerdata adalah sebagai berikut.<sup>63</sup>

### 1. Adanya tindakan/perbuatan

Tindakan/perbuatan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata memiliki aspek yang bisa diinterpretasikan secara positif maupun negatif. Dalam konteks positif, hal ini berarti melakukan suatu tindakan, sementara dalam konteks negatif, hal ini merujuk pada tidak melakukan tindakan. Sebuah pelanggaran hukum terjadi ketika seseorang melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum<sup>64</sup>

### 2. Perbuatan/tindakan harus melanggar hukum

---

<sup>63</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk, Pertama. FH UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm 302

<sup>64</sup> *Ibid*

Perbuatan melawan hukum dapat diidentifikasi dengan melihat adanya tindakan dari pelaku yang diduga melawan peraturan hukum, merugikan hak orang lain, melanggar kewajiban hukum pelaku, melanggar norma kesusilaan, atau mengganggu ketertiban umum. Namun, apakah suatu tindakan dianggap sebagai pelanggaran hukum tetap harus dinilai apakah terdapat unsur kesalahan atau tidak<sup>65</sup>

3. Perbuatan memiliki unsur kesalahan

J. Satrio berpendapat bahwa dalam Pasal 1365 KUHPerdara, unsur kesalahan adalah sesuatu yang patut dikecam, dapat disalahkan, terkait dengan perilaku dan konsekuensi dari tindakan pelaku, yang mencakup kerugian. Perilaku dan kerugian ini dapat dianggap sebagai sesuatu yang dapat disalahkan, sehingga pelaku dapat bertanggung jawab. Unsur kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPerdara terutama relevan dalam konteks tuntutan ganti rugi, bukan dalam rangka menentukan apakah ada tindakan yang melanggar hukum<sup>66</sup>

4. Perbuatan menimbulkan kerugian

Pasal 1365 KUHPerdara mengamanatkan bahwa pelaku tindakan melanggar hukum memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul. Ini

---

<sup>65</sup> Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijk Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Wawasan Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 32, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, 2015, hlm. 48

<sup>66</sup> Ridwan Khairandy, *Loc Cit*

berbeda dengan pengaturan mengenai penggantian kerugian dalam konteks wanprestasi yang diatur dengan rinci dalam Pasal 1243 KUHPerdara. Penggantian kerugian karena tindakan melanggar hukum tidak memiliki pedoman yang jelas dalam undang-undang. Namun, prinsip penggantian kerugian yang berlaku dalam kasus wanprestasi dapat diterapkan dalam konteks tindakan melanggar hukum<sup>67</sup>

#### 5. Adanya hubungan kausalitas

Pendapat tentang unsur hubungan kausalitas pada perbuatan melawan hukum dari M.A. Moegni Djojodirdjo menyebutkan bahwa dalam konteks hukum perdata, konsep kausalitas digunakan untuk menetapkan hubungan sebab-akibat antara tindakan melanggar hukum dan kerugian yang terjadi, sehingga tanggung jawab dapat dikenakan pada pelaku<sup>68</sup>

#### 6. Pemberian ganti Rugi

Tanggung jawab pelaku usaha yang terkait dengan ganti rugi diatur dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, Kemudian dalam ayat 2 disebutkan bahwa bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa

---

<sup>67</sup> *Ibid*

<sup>68</sup> *Ibid*

yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.<sup>69</sup>

## 7. Penyelesaian sengketa

Perlindungan konsumen dalam UUPK mengatur penyelesaian sengketa melalui litigasi maupun non-litigasi yang disebutkan pada Pasal 45 ayat 1 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, Kemudian dalam ayat 2 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>70</sup>

Tujuan dari penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) diatur dalam Pasal 47 UUPK yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>71</sup> Perlindungan konsumen di Indonesia mengenal lembaga yang secara

---

<sup>69</sup> Jennita Tesa, "Hak Konsumen atas ganti rugi pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak online Indonesia, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016, hlm. 7

<sup>70</sup> Ni Putu Trisna Widyantari, "Pelaksanaan ganti kerugian konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk pada jual beli online" *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm. 11

<sup>71</sup> *Ibid*,

khusus berwenang untuk menangani masalah hak-hak konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) sesuai dengan yang diamanatkan Pasal 49 ayat 1 UUPK yaitu pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.<sup>72</sup>

### C. Konser Musik

Merujuk kepada Kamus Besar Bahasa Indonesia konser merupakan suatu pertunjukan musik yang ditampilkan di depan khalayak umum oleh seorang atau sekelompok musisi.<sup>73</sup> Musik pada dasarnya berasal dari istilah Yunani yaitu *mousike (tekhne)* yang apabila diartikan dalam bahasa latin adalah *musica*, musik merupakan salah satu cabang dari seni yang dapat dinikmati dengan cara mendengarkan bunyi perpaduan dari berbagai macam unsur melodi, harmoni, ritme, dan irama yang menciptakan harmonisasi.<sup>74</sup> Konser dalam hal ini merujuk pada konser musik yang penggunaannya berperan sebagai bentuk hiburan, media ekspresi, sarana komunikasi, khususnya dalam kehidupan sehari-hari di kalangan generasi muda di Indonesia.<sup>75</sup> Konser musik secara umum dapat dipahami sebagai tahapan dalam bermusik yang

---

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 12

<sup>73</sup> Avelino Rainhard, "Pusat Pertunjukan dan Interaksi Komunitas Musik Kaum Muda di Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya, 2012

<sup>74</sup> Agung Suryahanto, "Sejarah Lembaga Pendidikan Musik Klasik Non Formal di Kota Medan", *Jurnal Seni*, Vol.1, No.1, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan, 2017, hlm. 7

<sup>75</sup> *Ibid*, hlm.24



memanifestasikan ide-ide musikal yang diciptakan oleh komponis kepada audiens melalui kemahiran para musisi.<sup>76</sup>

Konser musik di Indonesia merupakan suatu prospek bisnis menjanjikan yang seringkali dilihat oleh para pelaku usaha untuk menyelenggarakan konser musik di berbagai daerah/kota dengan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, serta sesuai dengan *schedule* atau jadwal yang telah ditentukan pada awal promosi.<sup>77</sup> Suatu konser musik tentunya melibatkan banyak pihak dalam pelaksanaannya, termasuk diantaranya hubungan antara promotor sebagai pelaku usaha dengan penonton sebagai konsumen, hal ini menimbulkan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha yang harus dipenuhi, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap informasi mengenai keberlangsungan pelaksanaan konser dari awal pembelian tiket hingga konser tersebut selesai diselenggarakan.<sup>78</sup>

Pelaku usaha sebagai pihak promotor dan konsumen sebagai pihak pembeli tiket memiliki hubungan perikatan yang berkelanjutan sejak saat adanya kesepakatan dalam pembelian tiket, hubungan perikatan tersebut dilaksanakan berdasarkan kesepakatan sesuai dengan kehendaknya masing-masing, dalam hal ini, konsumen dan pelaku usaha memiliki ketergantungan antara satu sama lain, pelaku usaha memerlukan konsumen

---

<sup>76</sup> Daniel de Fretes dan Nensi Listiowati, "Pertunjukan Musik dalam Perspektif Ekomusikologi", *Jurnal Seni*, Vol.8, No.2, Program studi musik Institut Seni Indonesia Yogyakarta, 2020, hlm. 110

<sup>77</sup> Hanifah Purnamasari, "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", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, hlm. 2

<sup>78</sup> KlikLegal.com, *Konser dibatalkan secara sepihak oleh penyelenggara? Ini hak-hak yang dimiliki penonton*, terdapat dalam <https://kliklegal.com/konser-dibatalkan-sepihak-oleh-penyelenggara-ini-hak-hak-yang-dimiliki-penonton/> diakses pada 14 Agustus 2023, pukul 19.42

sebagai pelanggan dari jasanya yaitu menyelenggarakan konser musik yang mana tanpa kehadiran konsumen pelaku usaha tidak akan mendapatkan jaminan atas keberlangsungan usahanya.<sup>79</sup>

#### **D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam**

Perlindungan konsumen secara historis dalam islam dimulai sejak Nabi Muhammad belum diangkat menjadi Rasulullah, beliau melakukan niaga secara transparan senantiasa memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas terhadap kondisi barang sesuai dengan kondisi sebenarnya kepada calon konsumen, dengan demikian, konsumen merasa puas dan tidak merasa kecewa ataupun tertipu dalam berbisnis dengan beliau, nabi Muhammad telah menerapkan prinsip-prinsip dari perlindungan konsumen seperti kejujuran, keadilan, dan integritas yang membuat rasulullah memiliki reputasi yang bagus dalam dunia bisnis di Makkah.<sup>80</sup>

Allah *Subhanahu wa ta'ala* berfirman dalam alqur'an mengenai perlindungan konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam surat Al-Baqarah ayat 279: “maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan rasulnya akan menerangimu dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba) maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”

Kata tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya merujuk pada konteks perlindungan konsumen yang memerintahkan bahwa pelaku usaha dan konsumen

---

<sup>79</sup> *Loc Cit*, Hanifah Purnamasari

<sup>80</sup> Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, sebuah studi analisis berdasarkan sumber-sumber autentik*, Qitshi Press, Jakarta, 2009, hlm. 152

dilarang untuk saling menzalimi atau saling merugikan satu sama lainnya yang berkaitan dengan hak-hak konsumen maupun hak-hak pelaku usaha.<sup>81</sup>

Hukum islam mengenal prinsip-prinsip yang melindungi kepentingan umat manusia, dalam hal ini perlindungan konsumen sebagaimana yang sabda Rasulullah yang menyatakan bahwa: “Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah” (HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni) Hadist tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah memerintahkan umatnya terhadap sesama pihak yang sedang berserikat agar selalu menjaga hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga menghindari kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak yang berserikat.<sup>82</sup>

Pada dasarnya hukum islam mengenal istilah perlindungan konsumen yang mana terdapat larangan terhadap praktik penipuan, berbuat curang, dan unsur *gharar*.<sup>83</sup> Larangan mengenai praktik tersebut telah tercantum dalam firman Allah pada surat Al-Muthaffifin yang berbunyi: “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.

---

<sup>81</sup> *Loc Cit*, Zulham, Hlm. 41

<sup>82</sup> Imam Mahyiddin An-Nawawi, *ad-dhurrah as-salafiyah, syarh al-arba'in an-nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006, Hlm.245

<sup>83</sup> Disa Nusia Nisrina, Tinjauan Hukum Islam terhadap jual beli online dan relevansinya terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Skripsi*, Fakultas syariah dan hukum UIN Makassar, 2015

Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (Ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam” Ayat ini menjelaskan bahwa dalam menjalankan praktik jual-beli tidak diperbolehkan adanya unsur kecurangan atau penipuan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak

Perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam menyebutkan bahwa ada hak-hak dasar konsumen yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha yakni:<sup>84</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Hukum Islam mengelola aspek *Khiyar*, yakni hak yang dimiliki oleh individu yang terlibat dalam transaksi jual beli untuk memutuskan apakah mereka ingin melanjutkan atau membatalkan kontrak pembelian, hak ini dapat digunakan saat terdapat kekurangan dalam produk yang diperdagangkan.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> Choirunnisak, “Sosialisasi perlindungan konsumen dalam islam di desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang”, *Jurnal pengabdian*, Vol.1, No.2, STEBIS IGM Palembang, 2021, hlm 75

<sup>85</sup> Elisa Siti Widyastuti, “Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce: suatu Perspektif hukum islam”, *Jurnal Hukum*, Vol.1, No.2, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), 2022 hlm 49

Abu Hurairah dalam hadits yang telah diriwayatkannya menyebutkan bahwa: “Dari Abu Hurairah ra, ia berkata. “Rasulullah melarang jual-beli dengan cara melempar batu dan jual beli gharar (yang tidak jelas harga, barang, waktu dan tempatnya.)” Berdasarkan hadist yang telah diriwayatkan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya Allah melarang segala jual-beli yang merugikan salah satu pihak. Hadist diatas juga menerangkan bahwa Allah melarang segala jual-beli atas barang *gharar* yaitu yang informasinya tidak jelas, oleh karena itu konsumen berhak untuk menerima segala informasi secara benar, jujur, dan jelas terkait dengan objek yang akan diperjualbelikan agar tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.<sup>86</sup>

Hukum Islam mengenal tanggung jawab yang disebut sebagai "*dhaman*." Ada dua jenis penyebab timbulnya *dhaman*, yaitu tidak melaksanakan akad atau pelaksanaan akad yang kurang tepat. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) dalam konteks akad mengasumsikan bahwa ada suatu perjanjian yang sah secara hukum yang mengikat dan harus dipenuhi. Jika akad yang telah sah menurut ketentuan hukum tidak dipenuhi oleh pihak yang berutang atau dilaksanakan dengan cacat (misalnya, dengan kesalahan atau kelalaian), maka terjadi pelanggaran di pihak yang berutang, baik itu disengaja atau karena kelalaian yang bertentangan dengan hak dan kewajiban<sup>87</sup>

Pihak yang berutang yang tidak memenuhi kewajibannya baik dalam mencapai hasil akad maupun dalam memberikan upaya yang diharapkan, maka ia dianggap

---

<sup>86</sup> PETITA, Tinjauan Hukum islam terhadap perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online, *Jurnal*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Aceh, 2017

<sup>87</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm.331

melanggar perjanjian dan harus bertanggung jawab (mengemban *dhaman*). Namun, tidak terpenuhinya perjanjian bisa disebabkan oleh faktor lain selain pihak yang berutang, seperti keadaan darurat, tindakan pihak yang memberikan utang, atau tindakan pihak ketiga. Dalam situasi ini, pihak yang berutang harus memberikan bukti bahwa ada faktor-faktor yang membebaskannya dari tanggung jawab (*dhaman*). Selama ia tidak dapat membuktikan alasan-alasan tersebut, maka ia dianggap tidak memenuhi kewajibannya dan harus bertanggung jawab (mengemban *dhaman*).<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Haifa Nadira, “Perlindungan Konsumen menurut hukum islam (Studi kasus terhadap pertanggung ganti rugi pada *doorsmeer* Banda Aceh”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam, 2018

**BAB III**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH  
INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK**

**A. Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak**

Pasal 1 angka 2 UUPK memberikan definisi terkait dengan konsumen yaitu Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, yang dalam hal ini pembeli tiket konser/penonton adalah pemakai barang/jasa untuk kepentingan dirinya sendiri sesuai dengan definisi konsumen dalam UUPK. Konsumen dalam hal ini merupakan entitas yang lemah karena disebabkan oleh kuatnya pelaku usaha selaku pihak yang memiliki informasi yang benar dan jelas terhadap barang yang akan diperjualbelikan.<sup>89</sup>

Pasal 1 angka 3 UUPK memberikan definisi pelaku usaha yaitu Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

---

<sup>89</sup> Happy Susanto, *Loc cit*

bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi yang dalam hal ini promotor konser merupakan setiap orang atau badan usaha sebagai pelaku usaha yang menjalankan penyelenggaraan kegiatan usaha konser K-Pop “*we all are one*” demi mendapatkan keuntungan ekonomi.

Hadirnya UUPK di Indonesia yang mengatur terkait dengan regulasi perlindungan konsumen baik dari segi materiil maupun formil menjadi tonggak penting dalam memperkuat posisi konsumen di Indonesia.<sup>90</sup> UUPK beserta regulasi lain yang bertujuan melindungi hak konsumen masih dianggap belum mencapai tingkat optimal, oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas kerangka hukum yang ada.<sup>91</sup> Perlindungan Konsumen pada dasarnya ditujukan demi memberikan kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 3 huruf d UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan Konsumen di Indonesia yang diatur dalam UUPK merupakan pedoman yang bertujuan untuk menciptakan suatu sistem yang memiliki kepastian hukum serta keterbukaan akses informasi,<sup>92</sup> hadirnya perlindungan konsumen di Indonesia memiliki andil dalam menumbuhkan kesadaran terhadap pelaku usaha agar senantiasa bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.<sup>93</sup>

---

<sup>90</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, FH Unlam Press, 2008, hlm.20.

<sup>91</sup> Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam rangka perlindungan konsumen*, terdapat dalam <https://jurnal.kemendag.go.id/bilp/article/download/127/85/>, diakses pada 18 Agustus 2023, pukul 21.46

<sup>92</sup> Eli Wuria Dewi, *Loc cit*

<sup>93</sup> Hanifah Purnamasari, *Loc cit*



PT Coution Live Pihak promotor menjanjikan kepada seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian tiket dapat menyaksikan konser terhitung mulai pada tanggal 10, 11, dan 12 November 2022.<sup>94</sup> Kemudian pada tanggal 5 November 2022 pihak promotor kembali mengumumkan lewat Instagram resmi @weallareone\_official bahwasanya konser tersebut ditunda karena alasan sebagai bentuk duka terhadap insiden Itaewon 2022, pihak promotor menyatakan bahwa konser tersebut akan kembali diselenggarakan selama dua hari yaitu pada 28 dan 29 Januari 2023.<sup>95</sup> Akan tetapi sebelum konser tersebut kembali diselenggarakan CEO dari PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jay Hyun pada 10 November 2022 dilaporkan ke pihak kepolisian Polsek Tamansari, Jakarta Barat dengan nomor laporan LP/552/XI/2022 terkait dengan dugaan penipuan, oleh karena itu, konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut kembali dibatalkan secara sepihak tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor.<sup>96</sup>

UUPK telah menyebutkan bahwa konsumen serta pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan untuk dipenuhi secara masing-masing. Pasal 4 huruf c UUPK menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur

---

<sup>94</sup> Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada 4 Oktober 2023

<sup>95</sup> Agn, *Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*, terdapat dalam [https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20\(GBK\)%2C%20Jakarta.](https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20(GBK)%2C%20Jakarta.) Diakses pada 4 Oktober 2023

<sup>96</sup> Corry Wenas, *Diduga melakukan penipuan, CEO promotor konser we all are one dilaporkan ke polisi*, terdapat dalam <https://www.grid.id/read/043582596/diduga-melakukan-penipuan-ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-dilaporkan-ke-polisi?page=all> diakses pada 4 Oktober 2023

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dalam hal ini pembeli tiket konser/penonton memiliki hak untuk memperoleh informasi sebagaimana mestinya yang sudah diatur dalam UUPK. Pasal diatas selaras dengan kewajiban pelaku usaha yang tertera dalam Pasal 7 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.<sup>97</sup> Pelaku usaha dalam hal ini promotor memiliki kewajiban yang harus dipenuhi yaitu memberikan akses informasi kepada pembeli tiket konser/penonton terhadap jasa yang diperjualbelikan yaitu penyelenggara konser dari awal pembelian tiket hingga konser tersebut selesai diselenggarakan.

Promotor dalam praktiknya tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 7 huruf b UUPK, promotor hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser yang dijadwalkan ulang pada tanggal 28 dan 29 Januari 2023, penundaan tersebut diinformasikan oleh promotor sebagai bentuk duka terhadap tragedi *halloween* yang terjadi di Itaewon pada tahun 2022. Konser yang telah dijadwalkan ulang tersebut kembali dibatalkan secara sepihak oleh pihak promotor pasca penangkapan terhadap CEO PT Coution Live terkait dengan dugaan penipuan, pihak promotor tidak memberikan pernyataan resmi terkait dengan dugaan penipuan tersebut. Sebaliknya, pihak promotor secara sepihak membatalkan

---

<sup>97</sup> Happy Susanto, *Loc cit*

konser yang telah dijadwalkan ulang tersebut tanpa ada satu pun informasi terkait dengan keberlangsungan konser tersebut.

Tindakan promotor yang tidak memenuhi kewajibannya dengan tuntas tentunya menimbulkan akibat hukum terhadap konsumen yaitu tidak terpenuhinya hak-hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK., oleh karena itu pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi barang yang dijualnya. Ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh pelaku usaha pada produk yang dijualnya dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen<sup>98</sup>

Terkait dengan hak atas informasi terdiri dari informasi yang benar, jelas, dan jujur maksudnya sebagaimana berikut:<sup>99</sup>

1. Informasi yang benar

Mengacu kepada KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kata benar merujuk kepada sesuatu yang sebagaimana adanya, sehingga arti dari informasi yang jelas adalah keterangan dari spesifikasi suatu barang dan/jasa sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya tanpa terkecuali sehingga informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

2. Informasi yang jelas

---

<sup>98</sup> Maya Ainiyah, Retno Wulansari, “Perlindungan hukum bagi konsumen atas pelanggaran hak informasi (Studi kasus produk vitamin D3 yang tidak memiliki izin edar BPOM)”, *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm 93

<sup>99</sup> Evita Lanosta, “Perlindungan konsumen atas informasi yang benar terhadap promosi produk dalam transaksi perdagangan elektronik menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara, hlm 536

Informasi yang jelas merujuk pada sesuatu yang disampaikan harus lengkap, mudah dimengerti, dan mudah dipahami sesuai dengan sebagaimana adanya tanpa ada yang ditutup-tutupi.

### 3. Informasi yang jujur

Informasi yang jujur merujuk pada sesuatu yang disampaikan tidak boleh memiliki unsur kebohongan maupun kecurangan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya.

Informasi yang benar, jujur, dan jelas memiliki peran yang penting dalam menyelenggarakan konser karena memiliki keterkaitan dengan hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas terhadap konsumen. Hal ini memiliki tujuan guna menjaga kepentingan konsumen terkait produk atau layanan, serta mencegah tindakan ilegal yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen dan berpotensi menyebabkan kerugian bagi mereka.<sup>100</sup>

Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi yang benar terkait keterangan dari spesifikasi suatu barang dan/jasa sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, hal ini dapat dilihat dari konsumen yang mencari akses terhadap informasi dugaan penipuan yang dilakukan oleh CEO PT.Coution Live secara mandiri melalui berbagai macam media. Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi yang jelas, dapat dilihat dari tindakan promotor yang hanya memberikan informasi

---

<sup>100</sup> Widi Wiranti, “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Online”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020 hlm 60

terkait dengan penundaan atas dasar bentuk duka terhadap tragedi Itaewon 2022, hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh promotor tidak disampaikan secara lengkap, promotor dalam hal ini berkewajiban memberikan informasi terkait jasa menyelenggarakan konser dari awal penjualan tiket hingga konser tersebut dinyatakan selesai diselenggarakan secara lengkap tanpa ada yang ditutupi.

Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi secara jujur, hal ini dapat dilihat dari tindakan promotor yang memberikan informasi penundaan konser dengan alasan bentuk duka terhadap tragedi Itaewon. Hal ini dapat dianggap sebagai indikasi dari kebohongan maupun kecurangan yang dapat dibuktikan dengan penangkapan atas CEO PT Coution Live terkait dengan dugaan penipuan atas dana konser tersebut. Tindakan promotor yang memberikan informasi terkait dengan penundaan konser dengan dalih sebagai bentuk duka terhadap insiden *halloween* di Itaewon 2022, alasan tersebut tentunya tidak dapat dijadikan alasan penundaan karena insiden tersebut tidak ada kaitannya dengan keamanan ataupun keselamatan konser yang akan diselenggarakan di Indonesia, oleh karena itu, informasi yang diberikan dapat dianggap sebagai informasi yang ditutup-tutupi dan tidak diberikan sebagaimana adanya

Berdasarkan uraian diatas, Tindakan yang dilakukan oleh promotor tersebut dapat dikategorikan dalam konsepsi ruang lingkup Perlindungan Konsumen terkait dengan Perlindungan Represif karena terdapat permasalahan dalam tindakan yang dilakukan oleh pihak promotor, tindakan yang dilakukan oleh promotor jika dianalisis sesuai dengan unsur informasi yang benar, jelas, dan jujur yang terdapat Pasal 4 huruf C UUPK dapat dianggap tidak sesuai, promotor dalam melaksanakan kewajibannya

yaitu memberikan informasi tidak dilakukan secara benar, jelas, dan jujur. Oleh karena itu, Hak konsumen atas informasi yang benar, jujur, dan jelas menjadi tidak terpenuhi yang selanjutnya mengakibatkan kerugian yang cukup bagi konsumen baik dari segi

kerugian materiil dan imateriil.<sup>101</sup> Kerugian materiil merujuk pada kerugian yang senyatanya dirasakan oleh konsumen, sedangkan, kerugian immateriil merujuk pada kerugian atas manfaat yang memiliki potensi akan dirasakan oleh konsumen di kemudian hari ataupun kerugian atas hilangnya manfaat yang berpotensi akan dirasakan oleh konsumen di kemudian hari.<sup>102</sup> Pembeli tiket konser/penonton tentunya mengalami kerugian secara materiil yaitu dengan nyata-nyatanya merasakan kerugian secara ekonomi dengan kehilangan sejumlah uang, pembeli tiket konser/penonton juga mengalami kerugian secara immateriil yaitu dengan kehilangan potensi atas nilai manfaat dari tiket yang telah dibeli olehnya.

Shidarta dalam bukunya yang menjelaskan hak dasar konsumen juga menyebutkan terkait dengan hak untuk didengar (*the right to be heard*) yang mana hak ini berkaitan erat dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi, dalam praktiknya, promotor selaku pelaku usaha tidak menyediakan akses terhadap informasi yang memadai terkait dengan keberlangsungan konser tersebut, hal ini tentunya menyebabkan ketidakpuasan terhadap konsumen.<sup>103</sup> Konsumen dalam hal ini memerlukan perlindungan yang khusus dalam melakukan transaksi karena konsumen seringkali tidak mendapatkan akses terhadap informasi barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan, hal ini terjadi karena pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen

---

<sup>101</sup> Maya Ainiyah, Retno Wulansari, *Loc Cit*

<sup>102</sup> Bimo Prasetio, *Dimana pengaturan kerugian konsekuensial dalam hukum Indonesia*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klirik/a/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia--lt4da27259c45b9/>, diakses pada 19 Agustus 2023, pukul 16.36

<sup>103</sup> Shidarta, *Loc Cit*

terhadap informasi dari barang dan/atau jasa yang akan diperjualbelikan terbatas dan tergantung kepada tingkat transparansi dari pihak pelaku usaha dalam memberikan informasi terhadap barang dan/atau jasa yang akan diperjualbelikan kepada konsumen.<sup>104</sup> Pelaku usaha dalam hal ini memiliki kedudukan yang lebih kuat dibandingkan dengan konsumen karena pelaku usaha memiliki akses terhadap informasi yang sebenarnya terhadap kondisi barang dan/jasa yang akan diperjualbelikan.<sup>105</sup>

Pada dasarnya hukum islam mengenal istilah perlindungan konsumen yang mana terdapat larangan terhadap praktik penipuan, berbuat curang, dan unsur *gharar*.<sup>106</sup> Larangan mengenai praktik tersebut telah tercantum dalam firman Allah pada surat Al-Muthaffifin yang berbunyi: *“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (Ketika) manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam”* Ayat ini menjelaskan bahwa dalam menjalankan praktik jual-beli tidak diperbolehkan adanya unsur kecurangan atau penipuan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Tindakan promotor yang tidak

---

<sup>104</sup> Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize, Agustina Balik, *Loc Cit*

<sup>105</sup> Happy Susanto, *Loc Cit*

<sup>106</sup> Disa Nusia Nisrina, Tinjauan Hukum Islam terhadap jual beli online dan relevansinya terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Skripsi*, Fakultas syariah dan hukum UIN Makassar, 2015



memberikan informasi resmi terkait dengan dugaan penipuan yang dilakukan oleh CEO PT.Coution Live sejatinya tidak selaras dengan firman Allah yang telah disebutkan, terlebih tindakan tersebut telah menimbulkan kerugian bagi pembeli tiket konser/penonton.

Abu Hurairah dalam hadits yang telah diriwayatkannya menyebutkan bahwa: “Dari Abu Hurairah ra, ia berkata. “Rasulullah melarang jual-beli dengan cara melempar batu dan jual beli gharar (yang tidak jelas harga, barang, waktu dan tempatnya.)” Berdasarkan hadist yang telah diriwayatkan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya Allah melarang segala jual-beli yang merugikan salah satu pihak. Hadist diatas juga menerangkan bahwa Allah melarang segala jual-beli atas barang *gharar* yaitu yang informasinya tidak jelas, oleh karena itu konsumen berhak untuk menerima segala informasi secara benar, jujur, dan jelas terkait dengan objek yang akan diperjualbelikan agar tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.<sup>107</sup> Promotor dalam praktiknya menjual objek jasa yang informasinya tidak jelas terkait dengan pelaksanaannya (*gharar*), hal ini tentunya telah dilarang secara jelas berdasarkan hadist yang telah disebutkan diatas, promotor dalam hal ini menjual jasa untuk menyelenggarakan konser tetapi tidak dengan secara benar, jujur, dan jelas memberikan informasi terkait dengan pelaksanaannya dari awal penjualan tiket hingga konser tersebut diselenggarakan sesuai ketentuan yang berlaku.

---

<sup>107</sup> PETITA, Tinjauan Hukum islam terhadap perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online, *Jurnal*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Aceh, 2017

Perlindungan konsumen berdasarkan perspektif islam menyebutkan bahwa selanjutnya dapat mengacu pada asas kebenaran yang mana dalam menjalankan bisnis kebenaran dalam hal ini adalah informasi sebagaimana adanya merupakan interpretasi dari niat, sikap, serta perilaku dalam menjalankan proses transaksi, dalam hal ini tindakan promotor yang tidak memberikan akses informasi yang sebenarnya terhadap pelaksanaan konser merupakan bentuk interpretasi dari iktikad buruk promotor sebagai pelaku usaha.

Hukum islam mengenal konsep *khiyar* sebagaimana disebutkan Rasulullah dalam sabdanya yaitu: "Ibnu Mas'ud R.A berkata: "aku mendengar Rasulullah SAW bersabda, "Apabila dua orang yang berjual-beli berselisih, sedang diantara mereka tidak ada keterangan yang jelas, maka perkataan yang benar adalah apa yang dikatakan oleh pemilik barang atau mereka membatalkan transaksi." (HR. Imam Lima, Hadits ini shahih menurut al-hakim). Hak khiyar seperti yang tercantum dalam hadist tersebut dapat disimpulkan bahwa hak tersebut melekat pada konsumen yang melakukan transaksi guna sebagai hak untuk mempertimbangkan apakah konsumen tersebut ingin melanjutkan transaksi atau tidak, hak ini tentunya timbul apabila terjadi kekurangan dalam produk tersebut. Tindakan promotor sebagai pelaku usaha tentunya dapat dianggap sebagai kekurangan dalam produk yang menimbulkan munculnya hak *khiyar* konsumen, namun, dalam praktiknya pelaku usaha seringkali tidak memenuhi hak khiyar tersebut seperti pihak promotor yang tidak melakukan pemenuhan hak informasi terhadap konsumen, hal ini menyebabkan hak *khiyar* yang dimiliki oleh konsumen

tidak terpenuhi, oleh karena itu, hak atas pemenuhan informasi yang dimiliki oleh konsumen berdasarkan hukum islam tidak dipenuhi oleh promotor.

Berdasarkan analisis yuridis diatas, Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak tidak berjalan sesuai dengan yang diatur oleh UUPK. PT.Coution live sebagai Promotor konser K-pop “*We all are one*” yang telah ditangkap terkait dugaan penipuan bertindak secara sepihak membatalkan konser tersebut tanpa adanya informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Hal ini tentunya menimbulkan akibat hukum terkait dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur yang tidak terpenuhi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 huruf d UUPK. Tindakan promotor yang tidak memberikan informasi terkait dengan dugaan penipuan yang dilakukan oleh CEO PT.Coution Live telah menimbulkan kebingungan bagi penonton yang sudah memiliki tiket konser tersebut, penonton dalam hal ini hanya menjadi pihak yang berperan pasif, promotor selaku pelaku usaha telah mendominasi konsumen dengan memberikan pilihan yang terbatas terhadap perannya dalam pelaksanaan konser tersebut dengan memanfaatkan fleksibilitas yang dimiliki oleh promotor.

## **B. Tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak**

Perlindungan konsumen di Indonesia sejatinya sangat erat kaitannya dengan pertanggungjawaban yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha apabila tidak memenuhi kewajiban dan hak terhadap konsumen tersebut. Aspek utama dalam perlindungan konsumen pada dasarnya berkaitan dengan tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pihak yang menjalankan usaha terhadap kerugian yang muncul akibat produk barang dan/atau jasa yang digunakan atau dipergunakan oleh konsumen.

Pelaku usaha merujuk pada Pasal 1 angka 3 UUPK yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi. UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan iktikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, sementara konsumen diharapkan berlaku dengan iktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>108</sup>

Perlindungan Konsumen di Indonesia sangat erat kaitannya dengan hak, kewajiban, serta tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha menjadi wajib apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya selaku

---

<sup>108</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman, *Loc cit*

penjual barang dan/atau jasa. UUPK juga menyebutkan bahwa ada berbagai macam kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu:

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Promotor dalam hal ini sebagai pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf g UUPK yang mana promotor secara sepihak membatalkan konser yang telah dijanjikan, hal ini tentunya tidak sesuai dengan perjanjian jual-beli

awal yang mana penonton membeli tiket konser untuk menikmati pertunjukan dari beberapa musisi korea seperti *CTL-ID, BamBam, YOUNGJAE, OH MY GIRL, ASTRO, SF9, EXO-CHEN, PENTAGON, CIX*, dan *NMIXX* seperti yang dipromosikan pada awal penjualan tiket oleh promotor.<sup>109</sup> Tindakan promotor tersebut telah menimbulkan akibat hukum berupa kerugian konsumen atas manfaat dari tiket yang telah dibeli oleh penonton.

UUPK menyebutkan ada beberapa tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha antara lain disebutkan dalam Pasal 19 angka 1 bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” yang selanjutnya pada Pasal 19 angka 2 menyebutkan bahwa “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Terkait dengan ganti rugi sebagaimana dimaksud rugi merujuk pada penjelasan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu kondisi dimana seseorang tidak mendapatkan manfaat/keuntungan dari modal yang dikeluarkan, sedangkan ganti rugi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada sejumlah sesuatu yang bernilai diberikan sebagai pengganti kerugian.<sup>110</sup>

---

<sup>109</sup> Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada tanggal 5 Juli 2023

<sup>110</sup> J.T.C Simorangkir, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, 1980, hlm.289

Promotor dalam melakukan pertanggung jawaban tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 yang mana dapat diketahui bahwa pihak promotor mengajukan form surat persetujuan dengan klausa pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket tersebut.<sup>111</sup> Tindakan promotor yang secara sepihak membatalkan konser K-Pop “*We all are one*” dan memberikan kompensasi yang tidak setara nilainya dengan harga pembelian tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan UUPK sehingga menimbulkan akibat hukum berupa kerugian materiil yang secara nyata dirasakan oleh penonton. Promotor sesuai dengan ketentuan UUPK diwajibkan untuk memberikan kompensasi dalam bentuk uang sesuai dengan harga tiket pada awal pembelian tanpa terkecuali.

Pasal 1365 KuhPerdata yang menyebutkan bahwa perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya. J. Satrio menyatakan bahwa unsur-unsur yang tersimpul dalam Pasal 1365 KUHPPerdata adalah sebagai berikut:<sup>112</sup>

### **1. Adanya tindakan/perbuatan**

---

<sup>111</sup> IDN times, “*Diduga menipu, 5 alasan fans minta refund tiket konser We All Are One*”, terdapat dalam <https://www.idntimes.com/korea/knews/rahayu-rahmayati/fans-minta-refund-tiket-konser-we-all-are-one-c1c2?page=all>, diakses pada 19 Agustus 2023, pukul 22.23 WIB

<sup>112</sup> Ridwan Khairandy, Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan, Ctk, Pertama. FH UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm 302

Tindakan/perbuatan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata memiliki aspek yang bisa diinterpretasikan secara positif maupun negatif. Dalam konteks positif, hal ini berarti melakukan suatu tindakan, sementara dalam konteks negatif, hal ini merujuk pada tidak melakukan tindakan. Sebuah pelanggaran hukum terjadi ketika seseorang melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum.<sup>113</sup> Sebagai contoh tindakan melanggar hukum yang bersifat positif, bisa diilustrasikan dengan melakukan tindakan konkret. Misalnya, seseorang yang disebut sebagai A dengan sengaja merusak rumah yang dimiliki oleh individu lain, yang kita sebut sebagai B. Perbuatan A merusak rumah B tersebut didorong oleh ketidaksenangan A terhadap B.<sup>114</sup> Tindakan negatif adalah tindakan yang menggambarkan tidak dilakukannya sesuatu, seperti contoh A yang mengetahui kejadian kecelakaan lalu lintas. Dalam situasi kecelakaan lalu lintas tersebut, A menyaksikan dan mengetahui adanya beberapa korban yang dalam kondisi kritis dan memerlukan pertolongan segera, namun A meninggalkan lokasi tersebut tanpa memberikan bantuan.<sup>115</sup> Adanya tindakan/perbuatan yaitu tindakan pihak promotor yang tidak memberikan informasi terkait dengan konser tersebut, promotor memberi informasi tentang penundaan konser dengan alasan bentuk duka atas

---

<sup>113</sup> *Ibid*

<sup>114</sup> *Ibid*

<sup>115</sup> *Ibid*



tragedi Itaewon 2022, tindakan promotor kemudian adalah membatalkan konser secara sepihak setelah ditangkapnya CEO PT Coughton Live sehingga promotor mengajukan form surat persetujuan dengan klausula pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum positif, pihak promotor melakukan pemberian kompensasi yang tidak setara nilainya kepada konsumen tidak sesuai ketentuan Perlindungan konsumen di Indonesia.

## **2. Perbuatan/tindakan harus melanggar hukum**

Perbuatan melawan hukum dapat diidentifikasi dengan melihat adanya tindakan dari pelaku yang diduga melawan peraturan hukum, merugikan hak orang lain, melanggar kewajiban hukum pelaku, melanggar norma kesusilaan, atau mengganggu ketertiban umum. Namun, apakah suatu tindakan dianggap sebagai pelanggaran hukum tetap harus dinilai apakah terdapat unsur kesalahan atau tidak.<sup>116</sup> Sebelum tahun 1919, Hoge Raad menginterpretasikan perbuatan melawan hukum dalam arti yang terbatas, yaitu sebagai tindakan melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang merugikan hak individu lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku yang telah diatur oleh

---

<sup>116</sup> Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Wawasan Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 32, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, 2015, hlm. 48

undang-undang. Dalam konteks ini, perbuatan melawan hukum dianggap setara dengan tindakan yang melawa aturan hukum yang telah dibuat.<sup>117</sup>

Pendapat Hoge Raad tentang definisi perbuatan melawan hukum berbeda dengan pandangan Molengraff. Molengraff menyatakan bahwa perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup pelanggaran undang-undang, tetapi juga melibatkan pelanggaran norma kesopanan dan etika. Seseorang dianggap melakukan perbuatan melawan hukum jika dia bertindak tidak sesuai dengan norma-norma yang diharapkan dalam interaksi sosial terkait individu atau barang.<sup>118</sup> Perbuatan melawan hukum secara makna kemudian meluas, perbuatan melawan hukum kemudian diinterpretasikan sebagai sesuatu yang tidak hanya terbatas pada pelanggaran hukum tertulis, yaitu tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku dan merugikan hak subjektif seseorang, tetapi juga mencakup tindakan yang melanggar norma-norma yang tidak tertulis.<sup>119</sup>

Promotor dalam hal ini telah melanggar kewajibannya sebagai penyedia jasa menyelenggarakan konser, kewajiban yang dimaksud adalah memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan konser secara lengkap serta menyelenggarakan konser sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam praktiknya, promotor tidak memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan konser

---

<sup>117</sup> Ridwan Khairandy, *Loc Cit*

<sup>118</sup> *Ibid*

<sup>119</sup> *Ibid*

secara lengkap kepada penonton dan membatalkan konser secara sepihak pasca CEO PT Coution Live ditangkap oleh pihak kepolisian terkait dengan dugaan penipuan sehingga menyebabkan konser tersebut batal untuk diselenggarakan tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor, hal ini tentunya dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena perbuatan yang dilakukan promotor tidak sesuai dengan kewajibannya.

### **3. Perbuatan memiliki unsur kesalahan**

J. Satrio berpendapat bahwa dalam Pasal 1365 KUHPerdata, unsur kesalahan adalah sesuatu yang patut dikecam, dapat disalahkan, terkait dengan perilaku dan konsekuensi dari tindakan pelaku, yang mencakup kerugian. Perilaku dan kerugian ini dapat dianggap sebagai sesuatu yang dapat disalahkan, sehingga pelaku dapat bertanggung jawab. Unsur kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPerdata terutama relevan dalam konteks tuntutan ganti rugi, bukan dalam rangka menentukan apakah ada tindakan yang melanggar hukum.<sup>120</sup>

Dalam konteks hukum, kesalahan mengacu pada tingkat "pengetahuan" individu yang melakukan perbuatan melawan hukum. Pengetahuan ini menunjukkan bahwa orang yang melakukan perbuatan melawan hukum tersebut memiliki kesadaran dan pemahaman bahwa tindakan tersebut pasti akan menyebabkan kerugian kepada orang lain. Pengetahuan ini merupakan persyaratan yang sangat penting untuk menentukan apakah seseorang dapat

---

<sup>120</sup> *Ibid*

dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang telah mereka lakukan.<sup>121</sup>

Berkaitan dengan kebutuhan untuk menentukan unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum, secara umum bisa diterima bahwa ketika seseorang melakukan perbuatan melawan hukum, mereka umumnya sudah menyadari konsekuensi dari tindakan tersebut. Dalam intinya, hampir setiap perbuatan yang melawan hukum secara inheren mengandung unsur kesalahan.<sup>122</sup> Pengertian kesalahan menurut pendapat Vollmar, tergantung dari jawaban atas pertanyaan ini:<sup>123</sup>

- a. Kesalahan dari arti subjektif (abstrak), apakah orang yang bersangkutan umumnya dapat dipertanggungjawabkan atas perbuatannya itu?
- b. Kesalahan dalam arti objektif (konkrit), apakah ada keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*)?

Unsur kesalahan dalam konteks adanya “pengetahuan” dalam hal ini dapat diartikan bahwa orang yang melakukan perbuatan melawan hukum tersebut sadar dan tahu bahwa perbuatan yang dilakukannya akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Unsur kesalahan dari perbuatan promotor dapat

---

<sup>121</sup> Gunawan Widjaja & Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan: Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, Ctk, Pertama. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, Hlm 139

<sup>122</sup> *Ibid*

<sup>123</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Ctk, Pertama. Sinar Grafika, Jakarta, 2016, Hlm

diketahui bahwa promotor menyadari bahwa perbuatan atas suatu kesalahannya yaitu tidak memberikan informasi secara benar, jujur, dan jelas kepada penonton terkait dengan pembatalan konser secara sepihak setelah CEO PT Coughton Live ditangkap terkait dugaan penipuan berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak penonton, akan tetapi pihak promotor tetap melakukan perbuatan tersebut sehingga menyebabkan kerugian bagi pihak penonton. Dengan demikian perbuatan yang dilakukan oleh promotor dapat dimintakan pertanggungjawaban dengan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

#### **4. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian**

Pasal 1365 KUHPerdara mengamanatkan bahwa pelaku tindakan melanggar hukum memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul. Ini berbeda dengan pengaturan mengenai penggantian kerugian dalam konteks wanprestasi yang diatur dengan rinci dalam Pasal 1243 KUHPerdara. Penggantian kerugian karena tindakan melanggar hukum tidak memiliki pedoman yang jelas dalam undang-undang. Namun, prinsip penggantian kerugian yang berlaku dalam kasus wanprestasi dapat diterapkan dalam konteks tindakan melanggar hukum.<sup>124</sup>

Dampak yang terjadi akibat perbuatan melawan hukum mencakup kerugian yang bersifat finansial atau materiil, serta yang bersifat abstrak atau

---

<sup>124</sup> Ridwan Khairandy, *Loc Cit*

immaterial. Kerugian finansial umumnya mencakup kerugian yang dialami oleh pihak yang terdampak dan potensi keuntungan yang hilang. Sementara itu, kerugian abstrak atau immaterial mencakup perasaan seperti ketakutan, kejutan, penderitaan fisik, dan kehilangan kebahagiaan dalam hidup.<sup>125</sup>

Akibat dari kerugian-kerugian yang timbul tersebut, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan berupa uang, pemulihan pada keadaan semula, larangan untuk mengulangi tindakan tersebut kembali, dan putusan hakim yang menetapkan bahwa perbuatan yang dilakukan bersifat melawan hukum, sedangkan bentuk perbuatan yang dapat digugat merupakan perusakan barang dan gangguan.<sup>126</sup> Dalam hal ini kerugian yang diderita oleh konsumen adalah kerugian secara materiil atau dapat disebut kerugian secara ekonomi, perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor tentunya menimbulkan kerugian atas tiket yang telah dibeli oleh penonton menjadi tidak memiliki nilai bagi penonton.

## **5. Adanya hubungan kausalitas**

Pendapat tentang unsur hubungan kausalitas pada perbuatan melawan hukum dari M.A. Moegni Djojodirdjo menyebutkan bahwa dalam konteks hukum perdata, konsep kausalitas digunakan untuk menetapkan hubungan sebab-akibat antara tindakan melanggar hukum dan kerugian yang terjadi, sehingga

---

<sup>125</sup> *Ibid*

<sup>126</sup> *Ibid*

tanggung jawab dapat dikenakan pada pelaku.<sup>127</sup> Dalam hal ini diperlukan adanya hubungan sebab-akibat atau kausalitas yang menghubungkan tindakan dengan kerugian yang timbul. Pasal 1365 KUHPerdara tidak secara eksplisit mengatur mengenai hubungan sebab-akibat dari suatu tindakan. Hanya ada frasa "Orang karena salahnya menimbulkan kerugian." Untuk mengatasi hal ini dalam praktik, penerapan pasal-pasal mengenai wanprestasi secara analogis menjadi solusi, seperti yang diatur dalam Pasal 1248 KUHPerdara yang menyatakan bahwa kerugian harus menjadi akibat langsung dan segera dari tidak terpenuhinya perikatan, dan hal serupa berlaku dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang dapat digunakan sebagai panduan.<sup>128</sup>

Kausalitas dalam hal ini digunakan untuk mengkaji hubungan sebab-akibat antara tindakan melanggar hukum dan kerugian yang terjadi, sehingga pelaku tindakan melanggar hukum dapat diminta untuk bertanggung jawab dan mengganti kerugian yang telah terjadi. Pihak promotor konser K-Pop "*We all are one*" telah dengan jelas melakukan perbuatan melawan hukum dengan secara sepihak membatalkan konser dan memberikan kompensasi kepada konsumen dengan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hal ini tentunya menimbulkan kausalitas yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen secara materiil. Dengan demikian analisis diatas telah menunjukkan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh promotor telah memenuhi segala unsur

---

<sup>127</sup> *Ibid*

<sup>128</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Op Cit*

dari Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana yang tercantum di KUHPerdata, oleh karena itu perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen yang mana hal tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban dan telah dilindungi oleh UUPK.

Tindakan yang dilakukan oleh promotor telah menyebabkan kerugian yang telah memenuhi unsur dari Perbuatan Melawan Hukum yang diatur dalam pasal 1365 KUHperdata, tindakan promotor tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur perlindungannya dalam Pasal 19 angka 1 UUPK bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” Dalam praktiknya, promotor telah melakukan tanggung jawab berupa pengembalian uang kepada penonton sebesar 68% dari harga tiket pembelian awal sesuai dengan kategori kursi yang dibeli oleh penonton yaitu *red seating* dijual Rp.1.950.000 dikembalikan Rp.1.326.000, *green seating* dijual Rp.1.500.000 dikembalikan Rp.1.020.000, *tribune violet seating* dijual Rp.1.200.000 dikembalikan Rp.816.000, dijual Rp.1.200.000 dikembalikan Rp.816.000, *yellow seating* dijual Rp.1.000.000 dikembalikan Rp.680.000.000.

Tindakan promotor yang hanya mengembalikan uang penonton sebesar 68% dari harga awal penjualan tiket tidak sesuai dengan ketentuan selanjutnya yang diatur pada Pasal 19 angka 2 menyebutkan bahwa “*ganti rugi*



*sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”* Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa promotor dalam memberikan ganti rugi harus dengan nilai yang setara dengan harga awal pembelian tiket, oleh karena itu, penonton memiliki hak untuk menerima jumlah kompensasi/ganti rugi yang setara dengan harga awal pembelian tiket atau kompensasi/ganti rugi secara penuh 100% sesuai dengan harga tiket awal pembelian.

Pasal 45 ayat 2 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>129</sup> Konsumen dalam hal ini penonton dapat mengajukan gugatan yang telah diatur dalam UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan kasus pembatalan konser secara sepihak dapat melalui 2 jalur yaitu:<sup>130</sup>

a. Penyelesaian secara Litigasi

Pihak konsumen yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha dapat mengajukan gugatan kepada peradilan umum sesuai dengan wilayah hukum tempat tergugat dalam hal ini pelaku usaha tinggal,

---

<sup>129</sup> Ni Putu Trisna Widyantari, *Loc Cit*

<sup>130</sup> Ida Ayu Putu Widiati dan Ni Made Sukaryati Karma, “Pertanggungjawaban dan Penyelesaian sengketa konsumen berkaitan dengan perdagangan parcel”, *Jurnal analogi hukum*, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2020, Hlm. 396

pengajuan gugatan ke peradilan umum juga dapat dibedakan menjadi beberapa klasifikasi yaitu:

*a) Small claim*

Pengajuan gugatan ini pada dasarnya dilakukan oleh seorang konsumen dalam lingkup kasus atau perkara yang kecil

*b) Class Action*

Pengajuan gugatan ini pada dasarnya dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki objek sengketa yang sama

*c) Legal Standing*

Pengajuan gugatan ini pada dasarnya dilakukan oleh lembaga atau badan hukum resmi konsumen

b. Penyelesaian secara Non litigasi

Penyelesaian konflik di luar pengadilan (non litigasi) dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu melalui perundingan damai atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 49 ayat 1 menyebutkan definisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Pendekatan penyelesaian konflik tanpa litigasi ini dianggap menguntungkan karena biayanya relatif rendah, menghemat waktu dan tenaga, serta prosesnya lebih cepat.

Penyelesaian sengketa konsumen yang diawasi oleh BPSK dapat dilakukan melalui cara-cara berikut:

- a) Konsiliasi
- b) Mediasi
- c) Negosiasi
- d) Arbitrase

Dalam hal ini konser yang diadakan oleh pihak promotor memerlukan penjualan tiket dalam skala yang besar agar konser tersebut berjalan dengan optimal, oleh karena itu, penonton selaku konsumen memiliki kerugian dan objek sengketa yang sama, oleh karena itu penonton sebagai konsumen dapat mengajukan gugatan *Class Action* terhadap promotor sesuai dengan wilayah hukum promotor tersebut sebagai bentuk usaha yang dilindungi oleh hukum guna memperoleh hak-haknya kembali. Upaya hukum yang telah ditempuh sejauh ini oleh penonton adalah dengan mengajukan keluhan terkait dengan kompensasi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dalam hal ini hanya memberikan kompensasi sebesar 68% dari harga awal pembelian tiket yang oleh karenanya Upaya hukum yang telah ditempuh oleh penonton adalah non-litigasi melalui negosiasi.

Hukum islam mengenal prinsip-prinsip yang melindungi kepentingan umat manusia, dalam hal ini perlindungan konsumen sebagaimana yang sabda Rasulullah yang menyatakan bahwa: “Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”

(HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruqutni)<sup>131</sup> Hadist tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah memerintahkan umatnya terhadap sesama pihak yang sedang berserikat agar selalu

---

<sup>131</sup> Imam Mahyiddin An-Nawawi, *Loc Cit*

menjaga hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga menghindari kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak yang berserikat.

Dalam hal ini promotor dan penonton merupakan pihak berserikat yang mana memiliki kewajiban untuk dipenuhi masing-masing, dalam praktiknya, pihak promotor tidak menjalankan kewajibannya yaitu memberikan kompensasi yang layak apabila terjadi sesuatu yang merugikan penonton terhadap jasa menyelenggarakan konser yang

dijual oleh promotor, oleh karena itu, promotor selaku pelaku usaha diwajibkan berdasarkan hadits tersebut untuk memenuhi hak-hak penonton demi menghindari kecurangan-kecurangan yang dibenci oleh Allah.

Hukum Islam mengenal tanggung jawab yang disebut sebagai "*dhaman*." Ada dua jenis penyebab timbulnya *dhaman*, yaitu tidak dilaksanakannya akad atau pelaksanaan akad yang kurang tepat. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) dalam konteks akad mengasumsikan bahwa ada suatu perjanjian yang sah secara hukum yang mengikat dan harus dipenuhi. Jika akad yang telah sah menurut ketentuan hukum tidak dipenuhi oleh pihak yang berutang atau dilaksanakan dengan cacat (misalnya, dengan kesalahan atau kelalaian), maka terjadi pelanggaran di pihak yang berutang, baik itu disengaja atau karena kelalaian yang bertentangan dengan hak dan kewajiban<sup>132</sup>

Pihak yang berutang yang tidak memenuhi kewajibannya baik dalam mencapai hasil akad maupun dalam memberikan upaya yang diharapkan, maka ia dianggap melanggar perjanjian dan harus bertanggung jawab (mengemban *dhaman*). Namun,

---

<sup>132</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm.331

tidak terpenuhinya perjanjian bisa disebabkan oleh faktor lain selain pihak yang berutang, seperti keadaan darurat, tindakan pihak yang memberikan utang, atau tindakan pihak ketiga. Dalam situasi ini, pihak yang berutang harus memberikan bukti bahwa ada faktor-faktor yang membebaskannya dari tanggung jawab (*dhaman*). Selama ia tidak dapat membuktikan alasan-alasan tersebut, maka ia dianggap tidak memenuhi kewajibannya dan harus bertanggung jawab (mengemban *dhaman*).<sup>133</sup>

Dalam hal ini promotor sebagai pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana mestinya yaitu membatalkan konser secara sepihak dengan memberikan kompensasi yang tidak wajar, oleh karena itu, promotor bertanggung jawab mengemban *dhaman* sebagaimana yang disebutkan bahwa promotor melakukan perjanjian yang sah dan mengikat secara hukum, namun promotor tidak sebagai pihak yang berutang melaksanakan kewajibannya dengan cacat atau tidak sesuai sebagaimana yang diatur dalam Hukum Islam.

Pertanggung jawaban promotor atas konser yang dibatalkan secara sepihak pada dasarnya tidak dilaksanakan sebagaimana yang diatur dalam UUPK, pihak promotor hanya memberikan kompensasi/ganti rugi hanya sebesar 68% dari harga penjualan tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 UUPK yang mana promotor bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi sesuai/setara nilainya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tanggung jawab promotor tersebut timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban promotor sehingga

---

<sup>133</sup> Haifa Nadira, *Loc Cit*

menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Selain itu, perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor PT Coution Live juga termasuk dalam perbuatan melawan hukum karena telah memenuhi salah satu unsur perbuatan melawan hukum yaitu menyebabkan kerugian bagi pihak penonton, salah satunya adalah kerugian secara materiil yang dalam hal ini penonton kehilangan uang untuk membeli tiket konser tersebut terlaksana. Oleh karena itu terdapat kesenjangan antara praktik yang dilakukan oleh promotor terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak tidak berjalan sesuai dengan yang diatur oleh UUPK. PT.Coution live sebagai Promotor konser K-pop “*Weall are one*” hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser sebagai bentuk duka tragedi Itaewon 2022, tetapi tidak memberikan informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas terkait pembatalan konser secara sepihak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK.
2. Pertanggung jawaban promotor atas konser yang dibatalkan secara sepihak pada dasarnya tidak berjalan sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor PT Coution Live telah memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor hanya memberikan kompensasi/ganti rugi hanya sebesar 68% dari harga penjualan tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 UUPK yang mana promotor bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi sesuai/setara nilainya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tanggung jawab promotor tersebut timbul



akibat tidak terpenuhinya kewajiban promotor sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen.

## **B. Saran**

1. PT Coution Live selaku promotor dalam hal ini seharusnya paham urgensi memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas kepada penonton, keterbukaan informasi yang benar dan jelas merupakan hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK, konsumen dalam hal ini sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, tanpa adanya informasi tersebut maka konsumen hanya dapat menjadi objek yang pasif. Peran pemerintah penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia serta meningkatkan kesadaran masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara berkala, hal ini dapat menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha maupun konsumen terkait dengan hak dan kewajibannya
2. PT. Coution Live selaku promotor yang telah melakukan perbuatan yang memenuhi unsur perbuatan melawan hukum tersebut telah menimbulkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor seharusnya lebih memperhatikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 UUPK dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga awal pembelian tiket tanpa dikurangi sedikitpun

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, FH Unlam Press, 2008
- Adi Nugroho, *Manfaat Penelitian*, dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2019
- Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota, 2004
- Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN Maliki Press, Malang, 2011
- Elsi, Advendi, *Hukum dalam ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007
- Gunawan Widjaja & Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan: Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*, Ctk, Pertama. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003
- Hajar M, *Model-model pendekatan dalam penelitian hukum dan fiqh*, Kalimedia, Yogyakarta, 2017
- Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Ctk. Pertama, Trans media pustaka, Jakarta, 2008
- I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Ctk, Pertama. Sinar Grafika, Jakarta, 2016
- Imam Mahyiddin An-Nawawi, *ad-dhurrah as-salafiyah, syarh al-arba'in an-nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006
- J.T.C Simorangkir, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, 1980
- Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001
- Janus Sidobalok, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006,

- Khabib Alia Akhmad, *Pemanfaatan media sosial bagi pengembangan pemasaran UMKM (studi deskriptif kualitatif pada distro di kota Surakarta*, STMIK Duta Bangsa, Surakarta, 2015
- Lexy J Moeleong, *Metedologi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Jakarta, 1996
- M Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya, 2009,
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, sebuah studi analisis berdasarkan sumber-sumber autentik*, Qitshi Press, Jakarta, 2009
- Mahmud, *Metode penelitian pendidikan*, Pustaka Setia, Bandung, 2011
- Merriam, A.P.& Merriam V, *The anthropology of music*. Northwestern University Press. 1964
- Moleong, L.J, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Ctk. 38, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2018
- Muchsin, *Perlindungan dan kepastian hukum bagi investor di Indonesia*, Universitas sebelas maret, Surakarta, 2003
- Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone, London, 2006
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk. Pertama. FH UII Press, Yogyakarta, 2014
- Sari Yuanita, *Korean wave*, IdeaTerra media pustaka, Yogyakarta, 2012
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Shidarta, *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian hukum normatif (suatu tinjauan singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001
- Sudaryanto, *Metodologi Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2019
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ctk. 14, Rineka Cipta, Jakarta, 2011

Susanti Adi Nugroho, *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011

Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Rajawali Press, Depok, 2018

Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007

Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2016

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana prenada media group, Jakarta, 2013

### **Jurnal:**

Agung Suryahanto, “Sejarah Lembaga Pendidikan Musik Klasik Non Formal di Kota Medan”, *Jurnal Seni*, Vol.1, No.1, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan, 2017

Daniel de Fretes dan Nensi Listiowati, “Pertunjukan Musik dalam Perspektif Ekomusikologi”, *Jurnal Seni*, Vol.8, No.2, Program studi musik Institut Seni Indonesia Yogyakarta, 2020

Disa Nusia Nisrina, “Tinjauan Hukum Islam terhadap jual beli online dan relevansinya terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas syariah dan hukum UIN Makassar, 2015

Elisabeth Haryani, “Perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak menerima pembelian produk jasa berupa tiket konser dari pelaku usaha melalui media social ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanegara, 2021

Evita Lanosta, “Perlindungan konsumen atas informasi yang benar terhadap promosi produk dalam transaksi perdagangan elektronik menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara

Hetty Hassanah, “Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Wawasan Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 32, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, 2015

- I Wayan Gede Asmara, “Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas informasi produk import”, *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2019
- Ida Ayu Putu Widiati dan Ni Made Sukaryati Karma, “Pertanggungjawaban dan Penyelesaian sengketa konsumen berkaitan dengan perdagangan parsel”, *Jurnal analogi hukum*, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2020
- Jennita Tesa, “Hak Konsumen atas ganti rugi pelaku usaha yang wanprestasi dalam kontrak online Indonesia”, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2016
- Maya Ainiyyah, Retno Wulansari, “Perlindungan hukum bagi konsumen atas pelanggaran hak informasi (Studi kasus produk vitamin D3 yang tidak memiliki izin edar BPOM)”, *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
- Ni Putu Trisna Widyantari, “Pelaksanaan ganti kerugian konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk pada jual beli online” *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Udayana
- PETITA, “Tinjauan Hukum islam terhadap perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online”, *Jurnal*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Aceh, 2017
- Robi Maula, “Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi elektronik”, *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022,
- Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize, Agustina Balik, “Pendidikan Perlindungan konsumen kepada masyarakat desa di kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah”, *Jurnal Pengabdian hukum*, Vol.1, No.2, 2021
- Sri Handayani, “Aspek hukum perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih pada PDAM Tirtasari Binjai”, *Jurnal Non Eksakta*, Vol 1, Nomor 1, 2012

### **Skripsi:**

- Andrei Romario S.M.H, “Tinjauan yuridis terhadap klausula baku pada tiket pertunjukan musik di Indonesia (Studi kasus pada tiket konser “Linkin Park”, “Java Jazz”, dan “Trivium”) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2012

Avelino Rainhard, “Pusat Pertunjukan dan Interaksi Komunitas Musik Kaum Muda di Yogyakarta”, *Skripsi*, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya, 2012

Haifa Nadira, “Perlindungan Konsumen menurut hukum islam (Studi kasus terhadap pertanggung ganti rugi pada *doorsmeer* Banda Aceh”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam, 2018

Muhammad Al Ridho Natamenggala, “Pelaksanaan perjanjian Kerjasama dalam penyelenggaraan konser musik antara cv musik tulus dan elmount sebagai event organizer” *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, 2019

Nabilla Yahya, “Perlindungan hukum konsumen atas tiket konser yang tidak ada kepastian diselenggarakan akibat pandemic Covid-19”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, 2021

Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso, “Perlindungan konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 2014

Widi Wiranti, “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Online”, *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020

#### **Peraturan perundang undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### **Makalah:**

George Tzanetakis, “*Musical classification of audio signals*” terdapat dalam <https://www.cs.cmu.edu/~gtzan/work/pubs/tsap02gtzan.pdf> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, Pada pukul 20.00

#### **Internet:**

Agn, “*Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*” terdapat dalam <https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang->



Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam rangka perlindungan konsumen*, terdapat dalam <https://jurnal.kemendag.go.id/bilp/article/download/127/85/>, diakses pada 18 Agustus 2023, pukul 21.46





FAKULTAS  
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 7070222  
E. fh@uii.ac.id  
W. law.uii.ac.id

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 508/Perpus-S1/20/H/XI/2023

*Bismillaahirrahmaanirrahaim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**  
NIK : **001002450**  
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ZIDAN AZAYDA SABIL  
No Mahasiswa : 19410225  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK (STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE).

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **12.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 November 2023 M  
1 Jumadil Awwal 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK (STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)

*by* 19410225 ZIDAN AZAYDA SABIL

---

**Submission date:** 15-Nov-2023 08:58AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2228513930

**File name:** enuhan\_hak\_informasi\_dalam\_pembatalan\_konser\_secara\_sepihak.docx (2.66M)

**Word count:** 15875

**Character count:** 105037

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK SEMPUSUHAN  
INFORMASI DALAM PEMERIKSAAN KONDISI SECARA DISTAN  
(STUDI KASUS E-COMMERCE ALL AND ONE)**

**SINGKAPUR**



**Oleh:**

**MIRAN AZIZYDA SAEL**

**PA. MAHASISWA TARBIYAH**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM PROSESI SARAHA**

**FACULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**SURABAYA**

**2023**

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK MEMPEROLEH INFORMASI DALAM PEMBATALAN KONSER SECARA SEPIHAK (STUDI KASUS KONSER K-POP WE ALL ARE ONE)

## ORIGINALITY REPORT

**12%**

SIMILARITY INDEX

**14%**

INTERNET SOURCES

**11%**

PUBLICATIONS

**13%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Islam Indonesia</b> Student Paper	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universitas Pelita Harapan</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Tarumanagara University</b> Student Paper	<b>1%</b>

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On