

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini, perkembangan perekonomian di Indonesia sangat berkembang cukup pesat. Terdapat berbagai macam industri yang bergerak di bidang yang berbeda-beda, salah satunya ialah bidang hiburan atau *entertainment*. Bidang hiburan ini dijadikan sebagai wadah bagi pelaku bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang cukup banyak. Hal ini disebabkan karena hiburan sangat dibutuhkan oleh manusia untuk mengurangi kepenatan dalam kehidupan. Hiburan juga dijadikan sebagai cara untuk manusia beristirahat ditengah-tengah kesibukannya dalam menjalankan aktivitas serta mengisi waktu luang. Bidang hiburan ini memiliki berbagai macam jenis, salah satunya ialah hiburan musik.

Musik merupakan suatu karya seni yang dihasilkan dalam bentuk sebuah lagu ataupun komposisi musik yang di dalamnya memuat pikiran serta perasaan dari penciptanya, kemudian diimplementasikan melalui unsur-unsur musik yaitu irama, harmoni, melody, ekspresi, bentuk serta struktur lagu sebagai satu kesatuan.<sup>1</sup> Hiburan musik sudah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan oleh manusia. Penikmat hiburan musik ini sangat digemari oleh berbagai kalangan, mulai dari kalangan berusia muda hingga tua. Hal ini dikarenakan musik memiliki

---

<sup>1</sup> Jamalus, *Panduan Pengajaran Buku Pengajaran Musik Melalui Pengalaman Musik, Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan*, Jakarta, 1998, *e-book*, hlm. 1.

banyak genre yang cukup disukai oleh kalangan masyarakat terutama musik pop dan dangdut.

Pada survei oleh Populix melalui laporan yang berjudul “*Beyond Borders: A study of Indonesian Concert-Goers’ Behavior*”, menunjukkan data bahwa sebanyak 50% responden menyukai konser musik yang berbentuk festival dan sisanya 43% menyukai konser musik yang bertajuk tur. Hal ini akan diprediksi meningkat pada tahun 2024 karena sebanyak 57% responden akan berencana untuk menonton konser musik. Harga tiket yang dipilih oleh mayoritas responden yaitu kisaran kurang dari Rp 1 Juta rupiah. Sebagian besar masyarakat sangat menyukai hiburan musik yang berupa konser musik, karena dengan menonton konser musik masyarakat dapat merasakan euforia yang berbeda dibanding menikmati hiburan musik di tayangan televisi ataupun platform media lainnya.<sup>2</sup>

Pada saat ini sudah banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang hiburan musik, salah satunya ialah *event organizer* atau promotor. Pada dasarnya *event organizer* atau promotor adalah suatu organisasi yang terdiri dari perkumpulan orang-orang yang bertugas untuk mengatur suatu acara dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan hingga pasca acara supaya acara berjalan dengan lancar.<sup>3</sup> Promotor yang bergerak di bidang hiburan musik memerlukan keahlian khusus karena mereka bergerak untuk menangani kegiatan musik yang dimana harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen

---

<sup>2</sup> Dyandramitha Alessandrina, “Populix: 77% Masyarakat Indonesia Suka Nonton Konser Musik,” terdapat dalam <https://www.marketeers.com/populix-77-masyarakat-indonesia-suka-nonton-konser-musik/>, Diakses terakhir tanggal 22 April 2024.

<sup>3</sup> Donny Perdana de Keizer, “Event Organizer sebagai Peluang Wirausaha”, *Jurnal Humaniora*, Edisi No. 1. Vol 2, 2024, hlm. 855–859.

dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh promotor musik, sehingga konsumen merasa puas atas jasa-jasa yang disediakan oleh *event organizer* dan membuat konsumen kedepannya akan sangat menantikan *event-event* musik yang diselenggarakan oleh *event organizer* atau promotor tersebut.

Penjualan tiket konser musik saat ini sudah dilakukan dengan sistem layanan *e-commerce* agar memberikan kemudahan bagi pembeli tiket dalam pemesanan tiket konser melalui *web*.<sup>4</sup> Dalam penjualan tiket konser melalui *web* ini, terdapat beberapa pihak yang berkaitan, yaitu pihak *web* selaku penyedia layanan penjualan tiket, promotor selaku penjual dan pembeli tiket. Hubungan hukum yang timbul antara pihak penyedia layanan penjualan tiket dengan penjual ialah hubungan hukum kerja sama. Perjanjian kerja sama ini merupakan perjanjian pada umumnya yang terdapat kesepakatan atau perjanjian yang menjadi dasar hubungan hukum antara penjual dengan pihak penyedia layanan.<sup>5</sup>

Hubungan hukum antara pihak promotor sebagai pelaku usaha dan pembeli tiket sebagai konsumen ialah hubungan jual beli. Hubungan hukum tersebut timbul sejak adanya kesepakatan antara kedua belah pihak dalam transaksi jual-beli. Hubungan jual beli adalah hubungan yang dimana pelaku usaha menjual barang dan/atau jasa dan berinteraksi dengan konsumen yang akan membeli barang dan/atau jasa, yang kemudian mencapai kesepakatan.<sup>6</sup> Pihak promotor sangat

---

<sup>4</sup> Khuzaip, Melan Susanti, dan Mari Rahmawati, "Sistem Informasi Pemesanan Tiket Konser Musik Theater Berbasis Website," *Jurnal Bianglala Informatika*, Edisi No. 2 Vol. 9, 2021.

<sup>5</sup> Ratih Widowati, "Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Cipta Dalam Jual Beli Karya Sastra Pada Marketplace," *Jurnal Analisis Hukum*, Edisi No. 2 Vol.9, 2021, hlm. 226.

<sup>6</sup> Abdur Rozak dan Triny Srihadiati, "Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser di Indonesia", *Innovative: Journal of Social Science Research*, Edisi No. 6. Vol. 4, 2024.

membutuhkan konsumen karena dengan adanya konsumen maka konser musik dapat diadakan dan berjalan dengan baik. Pihak konsumen juga sangat membutuhkan promotor karena mereka sudah membeli tiket dan berharap konser berjalan dengan lancar dan menyajikan hiburan yang diinginkan oleh pembeli tiket.

Banyaknya konser musik yang diadakan oleh promotor ini juga menimbulkan permasalahan-permasalahan yang tidak terduga. Salah satunya yaitu dalam pelaksanaan suatu acara yang diadakan oleh *event organizer* atau promotor sering kali terjadi pembatalan secara sepihak oleh pihak promotor. Hal ini sangat merugikan bagi konsumen karena konsumen sudah melakukan pembayaran dan pembelian tiket konser musik tersebut. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur terkait dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, salah satunya yaitu mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Akan tetapi, hingga saat ini masih sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut pada pembatalan festival musik yang dilakukan secara sepihak oleh pihak promotor.

Salah satu contoh kasus yang pernah penulis temukan adalah pembatalan festival Serasanada di Yogyakarta. Sebelumnya, festival Serasanada ini sudah pernah diselenggarakan di Yogyakarta pada tanggal 27 Oktober 2022 dan acara tersebut berhasil diselenggarakan dengan baik.<sup>7</sup> Pada festival Serasanada #2 atau

---

<sup>7</sup> Wahyu Asyari Muntoha, "Viral Juwana Creative yang Bikin Konser Musik Tapi Gagal Terlaksana Berkali-kali, Kerugian 700 Jutaan," terdapat dalam <https://www.suaramerdeka.com/hibura/049472354/viral-juwana-creative-yang-bikin-konser-musik-tapi-gagal-terlaksana-berkali-kali-kerugian-700-jutaan>, Diakses tanggal 29 April 2024

kedua yang seharusnya diadakan pada tanggal 27 hingga 28 Mei 2023 batal diselenggarakan.<sup>8</sup> Acara tersebut dibatalkan melalui pengumuman di laman Instagram Serasanada pada saat tepat sehari sebelum acara tersebut diselenggarakan, yaitu pada tanggal 26 Mei 2023. Akibat dari pengumuman yang mendadak tersebut, membuat para konsumen mengeluhkan kekecewaannya dan berharap pihak promotor benar-benar mengembalikan uang tiket yang sudah terlanjur dibeli oleh konsumen.<sup>9</sup>

Kejadian ini mengakibatkan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Menurut data yang diambil melalui Artatix sebagai pihak jasa penjualan tiket festival musik Serasanada, total kerugian pembelian tiket mencapai Rp 1,6 miliar dari total pembeli tiket yang hampir 8.000 orang.<sup>10</sup> Jumlah tersebut belum termasuk total biaya kerugian dari pembeli tiket yang sudah memesan tiket transportasi dan/atau penginapan. Salah satu konsumen menjelaskan bahwa dia sudah mengeluarkan uang sebesar Rp 300 ribu rupiah untuk memesan hotel.<sup>11</sup>

Para pembeli tiket memenuhi kolom komentar Instagram @Serasanada\_ untuk menuntut pengembalian uang tiket yang sudah mereka bayarkan kepada pihak promotor. Pihak promotor melalui video klarifikasi menjelaskan bahwa pembatalan

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup>Katarina Erlita, "Tiara Andini Batal Tampil di Konser Serasa Nada, Warganet Ngamuk ke Pihak Penyelenggara!," [www.ayobogor.com/gaya-hidup/318916829/tiara-danini-batal-tampil-di-konser-serasa-nada-warganet-ngamuk-ke-pihak-penyelenggara](http://www.ayobogor.com/gaya-hidup/318916829/tiara-danini-batal-tampil-di-konser-serasa-nada-warganet-ngamuk-ke-pihak-penyelenggara), Diakses terakhir tanggal 5 September 2024.

<sup>10</sup> ES Putra, "Cerita Korban EO Konser di Yogya, Tiket Penonton Miliaran Rupiah Belum Di-refund," terdapat dalam <https://kumparan.com/pdanangan-jogja/cerita-korban-eo-konser-di-yogya-tiket-penonton-miliaran-rupiah-belum-di-refund-20ipjVKGVVN>, Diakses terakhir tanggal 29 April 2024.

<sup>11</sup> Khoirul Atfifudin, "Curhatan Mereka yang Bernasib Sial karena Tertipu Konser Bodong," terdapat dalam <https://mojok.co/liputan/panggung/curhatan-mereka-yang-bernasib-sial-karena-tertipu-konser-bodong/>, Diakses terakhir tanggal 5 September 2024.

beberapa konser yang diadakan oleh mereka disebabkan karena adanya kesalahan kalkulasi bisnis yang dilakukan oleh mereka.<sup>12</sup> Pihak promotor tersebut juga berjanji akan melakukan refund tiket kepada pihak konsumen, akan tetapi tidak bisa menjanjikan secara pasti terkait batas maksimal pengembalian uang tiket tersebut.<sup>13</sup> Melansir pada laman Instagram @Serasanada\_, pihak promotor memberikan pengumuman pembatalan konser dan informasi terkait dengan teknis pengembalian uang tiket dengan menggunakan pengisian *google form* serta pengembalian tiket akan dilakukan mulai tanggal 30 Mei 2023.

Permasalahan yang dapat dilihat dari contoh kasus diatas adalah pihak promotor mengabaikan hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Akibat dari pembatalan festival musik yang dilakukan oleh pihak promotor mengakibatkan adanya kerugian secara materiil terhadap pembeli tiket, terutama bagi pembeli tiket yang berasal dari luar kota yang sudah memesan tiket transportasi dan penginapan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL TERJADI PEMBATALAN FESTIVAL MUSIK OLEH PROMOTOR (Studi Kasus Pembatalan Festival Musik Serasanada di Yogyakarta)”.

---

<sup>12</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=RM0HdnPl-YA>, Diakses terakhir tanggal 3 September 2024.

<sup>13</sup> ES Putra, “Alasan Juwana Creative Berulang Kali Batalkan Konser: Salah Kalkulasi Bisnis” terdapat dalam <https://kumparan.com/pdanangan-jogja/alasan-juwana-creative-berulang-kali-bataln-konser-salah-kalkulasi-bisnis-20n2zviuec3>, Diakses terakhir tanggal 29 April 2024.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis akan mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen festival musik dalam hal terjadi pembatalan konser?
2. Bagaimanakah tanggung jawab promotor apabila terjadi pembatalan festival musik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen festival musik dalam hal terjadi pembatalan konser terkait pengembalian uang tiket dan biaya akomodasi
2. Untuk mengetahui alasan pembatalan festival musik karena kegagalan dalam kalkulasi bisnis termasuk dalam keadaan memaksa atau wanprestasi dan tanggung jawab promotor apabila terjadi pembatalan festival musik dikarenakan kesalahan kalkulasi bisnis oleh promotor

## **D. Orisinalitas Penelitian**

Untuk menghindari adanya plagiarisme dalam penelitian ini, maka penulis melakukan penelusuran dari berbagai macam penelitian terdahulu mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. Hingga saat ini penulis masih belum menemukan penelitian terdahulu yang memiliki rumusan masalah yang sama dengan penelitian yang penulis lakukan. Penulis hanya menemukan penelitian dengan tema yang sama yaitu terkait dengan perlindungan konsumen terhadap

pembatalan konser musik. Berikut pemaparan penelitian terdahulu yang dimaksud:

<b>No .</b>	<b>Judul penelitian terdahulu</b>	<b>Hasil penelitian terdahulu</b>	<b>Perbedaan dengan penelitian ini</b>
1	Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2014, dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Promotor”.	Dari penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa pembatalan konser musik oleh promotor termasuk pelanggaran hak konsumen karena pihak konsumen telah dirugikan akibat perbuatan tersebut. Penyelesaian sengketa yang tepat untuk menyelesaikan sengketa tersebut ialah melalui jalur di luar pengadilan. Hal ini bertujuan untuk tercapainya kesepakatan antara	Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah pada penelitian tersebut berfokus pada analisis pembatalan konser musik oleh promotor dan penyelesaian yang tepat dalam permasalahan pembatalan konser tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh penulis lakukan lebih kepada perlindungan hukum dan pertanggungjawaban

		<p>pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen.<sup>14</sup></p>	<p>pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen khususnya terkait biaya akomodasi yang sudah terlanjur dipesan oleh konsumen dan mengetahui alasan pembatalan konser karena kesalahan dalam kalkulasi bisnis termasuk dalam keadaan memaksa atau tidak.</p>
2	<p>Nabilla Yahya Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah, 2021, yang berjudul “Perlindungan Hukum</p>	<p>Hasil penelitian tersebut ialah penundaan konser musik akibat pandemi COVID-19 menunjukkan adanya ketidakpastian sehingga</p>	<p>Pada penelitian tersebut lebih ditekankan pada penundaan konser musik akibat adanya wabah pandemi COVID-19. Sedangkan dalam penelitian yang</p>

---

<sup>14</sup> Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso, Skripsi: “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor*” (Surabaya: Universitas Airlangga, 2014).

	Konsumen atas Tiket Konser Tidak Ada Kepastian Diselenggarakan Akibat Pandemi COVID-19”.	promotor harus beritikad baik untuk mengembalikan uang tiket yang sudah dibayar oleh konsumen dan tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen ialah ganti rugi berdasarkan wanprestasi. <sup>15</sup>	penulis lakukan terkait dengan pembatalan festival musik yang dilakukan secara sepihak oleh promotor karena adanya kesalahan dalam kalkulasi bisnis.
3	Stefan Pharamond Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2020, yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap	Hasil dari penelitian tersebut yaitu proses pelaksanaan suatu konser sangat rentan terjadi pelanggaran hukum karena banyaknya pihak yang terlibat didalamnya dan konsumen diberi pilihan untuk	Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian tersebut berfokus pada bentuk upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa,

<sup>15</sup> Nabilla Yahya, Skripsi: “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tiket Konser Yang Tidak Ada Kepastian Diselenggarakan Akibat Pdanemi COVID-19” (Surabaya: Universitas Hang Tuah, 2021).

	Pembatalan Konser oleh Pihak Promotor”.	melakukan upaya hukum terhadap kerugian melalui penyelesaian sengketa pengadilan maupun diluar pengadilan. <sup>16</sup>	sedangkan penelitian yang penulis tulis berfokus pada pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen khususnya terkait biaya akomodasi yang sudah terlanjur dipesan oleh konsumen dan mengetahui alasan pembatalan konser karena adanya kesalahan dalam kalkulasi bisnis termasuk dalam keadaan memaksa atau tidak.
4	Katrina Nur Utami Fakultas	Penelitian menghasilkan bahwa	Perbedaan penelitian dengan penelitian yang

---

<sup>16</sup> Stefan Pharamond, Skripsi: *“Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Oleh Pihak Promotor”* (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2020).

Hukum Universitas Jendral Soedirman, 2017, yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Penonton sebagai Konsumen Jasa Hiburan akibat Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”.	perlindungan konsumen belum sepenuhnya memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam penyelenggaraan konser musik karena masih terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. <sup>17</sup>	penulis lakukan ialah penelitian tersebut ditekankan pada analisis efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melindungi konsumen akibat pembatalan konser oleh pihak promotor. Pada penelitian ini lebih kepada tanggung jawab pelaku usaha terhadap biaya akomodasi yang sudah terlanjur dipesan oleh konsumen dan mengetahui alasan pembatalan konser karena kesalahan dalam kalkulasi bisnis
--	---	--

---

<sup>17</sup> Katrina Nur Utami, Skripsi: “*Perlindungan Hukum Terhadap Penonton Sebagai Konsumen Jasa Hiburan Akibat Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*” (Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2017).

			termasuk dalam keadaan memaksa atau tidak.
5	Moch Erwin Darmawan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2023, dengan judul “Tanggung Jawab atas Kerugian Konsumen Penonton Konser Musik Saat Penyelenggaraan Konser Musik”.	Hasil penelitiannya ialah pelaku usaha bertanggung jawab atas kelalaiannya yang menyebabkan konsumen tidak mendapatkan hak kenyamanan, keselamatan dan keamanan saat konser diselenggarakan. <sup>18</sup>	Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini adalah penelitian tersebut lebih kepada perlindungan konsumen atas pembatalan konser yang dilakukan saat konser sedang berlangsung diselenggarakan. Penelitian yang penulis lakukan ialah lebih kepada perlindungan konsumen atas pembatalan secara

---

<sup>18</sup> Moch Erwin Darmawan, Skripsi: “*Tanggung Jawab Atas Kerugian Konsumen Penonton Konser Musik Saat Penyelenggaraan Konser Musik*” (Surabaya: Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2023).

			sepihak oleh pelaku usaha.
6	Vania Maurilla Putri Murti dari Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2023, yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity”.	Hasil penelitian tersebut ialah sebagian konsumen sudah mendapatkan perlindungan hukum dan alasan over capacity dalam pembatalan acara tidak dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa. <sup>19</sup>	Perbedaan penelitiannya ialah pada penelitian tersebut pembatalan acara musik dilakukan pada saat acara sedang diselenggarakan dan disebabkan karena over capacity penonton. Penelitian yang penulis tulis, pembatalan festival musik dilakukan sehari sebelum festival musik tersebut diselenggarakan dan disebabkan karena adanya kesalahan

---

<sup>19</sup> Vania Maurilla Putri Murti, Skripsi: “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity*” (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2023).

			kalkulasi bisnis dari pihak promotor.
--	--	--	---------------------------------------

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum terdiri dari beberapa kata yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, perlindungan berarti tempat berlindung dan suatu hal atau perbuatan dan sebagainya yang memperlindungi.<sup>20</sup> Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu perlindungan terhadap harkat dan martabat yang dimiliki oleh manusia dan pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum.<sup>21</sup> Perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan kepada tindakan pemerintah agar berhati-hati dalam mengambil suatu keputusan berdasarkan diskresi, sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa serta penanganannya di lembaga peradilan.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> <https://kbbi.web.id/lindung>, Diakses tanggal 30 Agustus 2024

<sup>21</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, *e-book*, hlm. 2.

<sup>22</sup> *Ibid.* hlm. 29.

## 2. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen pada dasarnya berasal dari alih bahasa yaitu kata *consumer*. Secara harfiah konsumen memiliki arti yaitu setiap orang yang menggunakan suatu barang dan jasa dari produsen.<sup>23</sup> Definisi dari kata konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu sebagai pemakai barang dari hasil produksi, pemakai jasa dan penerima pesan iklan. Pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan definisi dari 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.

Terkait pengertian konsumen ini menurut Az. Nasution dikelompokkan menjadi dua jenis, sebagai berikut:

- a. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa yang bertujuan untuk mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk menjual kembali atas barang dan/atau pelayanan jasa tersebut;
- b. Pemakai barang atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa yang bertujuan untuk mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa guna memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga ataupun untuk rumah tangganya.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 2.

<sup>24</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 19.

### 3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah suatu usaha atau upaya yang memberikan jaminan kepastian hukum guna memberikan kepastian hukum atas perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>25</sup> Istilah perlindungan konsumen ini menggambarkan bahwa adanya hukum yang melindungi konsumen dari adanya kerugian akibat penggunaan produk barang dan/atau jasa.<sup>26</sup> Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sehingga perlindungan konsumen dapat didefinisikan sebagai suatu hukum yang mengupayakan jaminan kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dari kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan suatu barang dan/atau jasa. Menurut Az Nasution perlindungan konsumen di dalamnya memuat berbagai asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan yang dimiliki oleh konsumen.<sup>27</sup> Asas-asas perlindungan konsumen ini ialah sebagai berikut<sup>28</sup>:

- a. Asas Manfaat
- b. Asas Keadilan
- c. Asas Keseimbangan
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

---

<sup>25</sup> Rosmawati, *Op. Cit*, hlm. 6.

<sup>26</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, *e-book*, hlm. 1.

<sup>27</sup> Az Nasution, *Op. Cit*, hlm. 19.

<sup>28</sup> Yessy Kusumadewe dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, 2022, hlm. 17-19.

#### e. Asas Kepastian Hukum

#### 4. Pengertian Pelaku Usaha

Membicarakan terkait perlindungan konsumen ini, maka hal ini tak lepas dari adanya pelaku usaha. Berdasarkan pada Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa pelaku usaha yaitu setiap perorangan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

#### 5. Pengertian Jual beli

Istilah jual beli diadopsi dari bahasa Belanda yaitu *koop en verkop*. Berdasarkan istilah tersebut dapat dilihat adanya hubungan timbal balik antara dua pihak dalam melakukan perbuatan hukum, pihak satu melakukan tindakan menjual dan pihak lain melakukan tindakan untuk membeli.<sup>29</sup> Kemudian dalam Pasal 1457 KUHPdata menjelaskan bahwa jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu.

---

<sup>29</sup> Ridwan Khairdany, *Perjanjian Jual Beli*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2016, *e-book*, hlm. 1.

## 6. Pengertian Akibat Hukum

Akibat hukum adalah suatu akibat yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum. Adanya hubungan hukum ini kemudian memberikan hak dan kewajiban yang sudah ditentukan oleh undang-undang, jika seseorang melanggarnya maka ia dapat dituntut di muka pengadilan.<sup>30</sup> Terdapat tiga jenis akibat hukum, yaitu:<sup>31</sup>

- a. Akibat hukum yang berupa berubahnya, lahirnya, atau lenyapnya dalam suatu keadaan hukum tertentu
- b. Akibat yang berupa berupanya, lahirnya, atau lenyapnya dalam suatu hubungan hukum tertentu
- c. Akibat hukum berbentuk sanksi yang tidak dikehendaki oleh subjek hukum

## 7. Pengertian Tanggung Jawab

Salah satu upaya dalam melindungi konsumen ialah dengan memberlakukan suatu peraturan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap kemungkinan terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan karena penggunaan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha.<sup>32</sup> Konsumen dalam Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki hak yaitu untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

---

<sup>30</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, *e-book*, hlm. 131-132.

<sup>31</sup> Amiruddin Pabbu dan Rahman Syamsuddin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Mitra Wacana Media, *e-book*, Jakarta, 2024, hlm. 52.

<sup>32</sup> Burhanuddin, *Op. Cit*, hlm. 20.

perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal ini kemudian dipertegas kembali pada Pasal 7 huruf g, bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab bagi pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat adanya pembatalan suatu perjanjian, maka konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1), tanggung jawab bagi pelaku usaha yaitu:<sup>33</sup>

- a. Tanggung jawab berupa ganti rugi atas adanya kerusakan
- b. Tanggung jawab berupa ganti rugi atas adanya pencemaran, dan
- c. Tanggung jawab berupa ganti rugi terhadap kerugian yang telah dialami oleh konsumen.

#### 8. Keadaan Memaksa (*Overmacht*)

Keadaan memaksa adalah suatu keadaan yang dimana seorang debitur terhalang untuk melakukan prestasinya karena peristiwa atau keadaan yang tidak terduga, sehingga pihak debitur tidak dapat dipertanggungjawabkan karena adanya peristiwa atau keadaan tidak terduga tersebut dan pihak debitur tidak dalam keadaan yang beritikad buruk. Keadaan memaksa

---

<sup>33</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

memiliki dua macam yaitu keadaan memaksa yang relatif dan keadaan memaksa yang absolut<sup>34</sup>.

#### **F. Definisi Operasional**

1. 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>35</sup>
2. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>36</sup>
3. Pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>37</sup>
4. Jual beli adalah suatu perjanjian atau persetujuan yang di dalamnya mengikat antara penjual dan pembeli.<sup>38</sup>
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>39</sup>

---

<sup>34</sup> Agri Chairunisa Isradjuningtias, "Force Majeure (Overmacht) Dalam Hukum Kontrak (Perjanjian) Indonesia", *Jurnal Veritas et Justitia*, Edisi No. 1 Vol. 1, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, 2015, hlm. 145.

<sup>35</sup> Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>36</sup> Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>37</sup> Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>38</sup> Ridwan Khairdany, *Op. Cit*, hlm. 2.

<sup>39</sup> Pasal 1 Angka (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

6. Promotor atau *event organizer* adalah penyelenggara acara yang bertugas untuk mengatur serta mengelola suatu acara yang diselenggarakan dari permintaan kliennya.<sup>40</sup>

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian hukum normatif. Metode normatif merupakan suatu penelitian hukum yang di dalamnya menginterpretasikan hukum sebagai norma yang mencakup hukum positif, nilai-nilai serta putusan pengadilan.<sup>41</sup> Pada penelitian ini menggunakan data sekunder yang meliputi bahan hukum primer seperti Peraturan Undang-Undang, Perjanjian dan lain-lain. Bahan hukum sekunder ialah pengumpulan studi Pustaka seperti buku, jurnal dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan. Bahan hukum tersier seperti kamus Bahasa hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Untuk menguatkan penelitian ini, disamping menggunakan data sekunder, penulis juga melakukan wawancara dengan konsumen atau pembeli tiket yang menjadi korban dalam pembatalan festival musik. Penelitian hukum normatif tidak dilarang dalam penggunaan sumber data primer yang berupa

---

<sup>40</sup> Muhammad Miftahun Nadzir, "Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) Melalui Kanvas Model Bisnis Dan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di Yogyakarta Dan Surakarta", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Edisi No. 2 Vol. 7, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016, hlm. 172.

<sup>41</sup> Tim Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Sarjana (PSHPS), *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Edisi Revisi 1, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2021, *e-book*, hlm. 9.

hasil wawancara selama data wawancara dibutuhkan dan relevan dengan permasalahan hukum yang akan diteliti.<sup>42</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, konseptual dan pendekatan kasus. Metode pendekatan perundang-undangan adalah suatu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji semua undang-undang serta regulasi yang terdapat sangkut pautnya dengan isu hukum yang dibahas.<sup>43</sup>

Metode pendekatan konseptual ialah suatu metode pendekatan yang dilakukan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang ditemukan pada pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.<sup>44</sup>

Metode pendekatan kasus merupakan pendekatan dengan menganalisis permasalahan hukum yaitu berupa kasus perlindungan konsumen terhadap pembatalan konser musik.<sup>45</sup>

## 3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti dan dikaji dalam penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam terjadinya pembatalan festival musik oleh promotor khususnya terkait dengan

---

<sup>42</sup> M. Syamsudin, *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*, Kencana,, Jakarta, 2021, hlm. 49.

<sup>43</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, *e-book*, hlm. 110.

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 115.

<sup>45</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Ctk. Pertama, Alfabeta, Bdanung, *e-book*, 2017, hlm. 98.

pertanggungjawaban biaya akomodasi yang sudah dipesan oleh konsumen.

2. Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi pembatalan festival musik dikarenakan kesalahan kalkulasi bisnis oleh promotor.

#### 4. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen atau pembeli tiket dalam pembatalan festival musik. Untuk menguatkan penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan konsumen yang membeli tiket festival musik Serasa Nada #2. Mereka yang menjadi konsumen dibatasi 3 (tiga) orang narasumber yang merupakan pembeli tiket event festival musik Serasa Nada #2 yang memenuhi kriteria yaitu pembeli tiket event Serasa Nada #2 dan sudah memesan akomodasi seperti hotel dan/atau transportasi.

#### 5. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan penjelasan dan menyelesaikan masalah terhadap objek hukum yang akan diteliti, yaitu menggunakan data utama berupa data sekunder yang kemudian juga menggunakan data primer yang digunakan untuk menguatkan penelitian ini.

- a. Data sekunder merupakan suatu data yang diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, antara lain seperti perjanjian,

peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Penelitian yang ditulis oleh penulis ini akan menggunakan bahan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Perjanjian Jual Beli Tiket Festival Musik Serasa Nada 2.

- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat secara yuridis, antara lain seperti rancangan perundang-undangan, jurnal dan literatur. Pada penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, pandangan ahli hukum, jurnal-jurnal dan situs internet yang dapat dipertanggungjawabkan dan berkaitan dengan penelitian ini.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang melengkapi data primer dan data sekunder, antara lain seperti kamus dan ensiklopedi. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan bahan hukum tersier yang berupa kamus bahasa hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan kamus bahasa inggris.

b. Sumber data primer merupakan suatu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian.<sup>46</sup> Data primer ini berfungsi untuk menguatkan penelitian, yaitu berupa hasil wawancara dengan konsumen. Dalam penelitian ini, terdapat 3 (tiga) narasumber yang membeli tiket festival musik dan sudah melakukan pemesanan biaya akomodasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Luthfia, Mahasiswa, berdomisili di Solo, merupakan konsumen pembeli tiket festival musik Serasa Nada #2 dan sudah melakukan pemesanan akomodasi berupa penginapan
- 2) ZF, Mahasiswa, berdomisili di Purwokerto, merupakan konsumen pembeli tiket festival musik Serasa Nada #2 dan sudah melakukan pemesanan akomodasi transportasi berupa kereta
- 3) Nora, Mahasiswa, berdomisili di Surakarta, merupakan konsumen pembeli tiket festival musik Serasa Nada #2 dan sudah melakukan pemesanan akomodasi berupa penginapan.

## 6. Metode Pengumpulan Data

### 1. Studi Pustaka

---

<sup>46</sup> Tim Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Sarjana (PSHPS), *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa, Ctk. Pertama, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2021, e-book*, hlm. 11.

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengkaji informasi tertulis yang berkaitan dengan hukum dan berasal dari berbagai sumber serta dipublikasikan secara luas.<sup>47</sup>

## 2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji berbagai macam dokumen, baik yang berkaitan dengan suatu peraturan perundang-undangan maupun yang berkaitan dengan dokumen yang sudah ada.<sup>48</sup>

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan seseorang yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau keterangan terhadap suatu hal yang nantinya akan termuat dalam suatu penelitian. Wawancara dilakukan kepada konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang berhubungan dengan permasalahan ini yaitu pembatalan festival musik.

## 7. Analisis Data

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua bahan hukum terkumpul dilakukan penguraian dan analisis data secara sistematis yang kemudian dikaitkan dengan peraturan hukum yang berlaku sehingga diperoleh

---

<sup>47</sup> Ishaq, *Op. Cit.*, hlm. 96.

<sup>48</sup> *Ibid.*

jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini dan dapat ditarik kesimpulan. Analisis data kualitatif terdiri dari mengklasifikasikan data, editing, penyajian hasil analisis dengan bentuk narasi dan pengambilan kesimpulan.

## **H. Kerangka Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini Berisi Tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Orisinalitas Penelitian, Tinjauan Pustaka, Definisi Operasional dan Metode Penelitian

### **BAB II KERANGKA TEORI TINJAUAN UMUM**

Pada bab ini berisi tentang uraian dari hasil kepustakaan yang di dalamnya memaparkan perlindungan hukum, peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, perjanjian jual beli, aspek hukum pembatalan perjanjian, wanprestasi, keadaan memaksa, prepektif Islam dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini

### **BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL TERJADI**

## **PEMBATALAN FESTIVAL MUSIK OLEH PROMOTOR**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian mengenai bagaimana perlindungan hukum konsumen festival musik dalam hal terjadi pembatalan konser dan bagaimanakah penyelesaiannya apabila terjadi pembatalan festival musik dikarenakan kesalahan kalkulasi bisnis oleh promotor

## **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini berisi bab penutup yang di dalamnya menguraikan kesimpulan, saran dan daftar pustaka yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini