



CONSUMER PROTECTION FOR TICKET PROMOTORS' COMPENSATION TO CONSUMERS WHO ARE HARMFUL IS REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS GANTI RUGI TIKET PIHAK PROMOTOR KEPADA KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

I Putu Eka Sumerta, Lily Andayani, S.H.,M.H, R. Ardini Rakhmania Ardan, S.h., M.Kn.^{1,2}

¹Prodi Ilmu Hukum Unjani

² Universitas Jenderal Achmad Yani

Article Info

Corresponding Author:

Penulis Korespondensi

iputuekasumerta@gmail.com

History:

Submitted: xx-xx-xxxx

Revised: xx-xx-xxxx

Accepted: xx-xx-xxxx

Keyword:

Consumer Protection, Compensation, Consumer Protection Law.

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen, Ganti Rugi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Abstract

In the current era of globalization, music is the main entertainment and is sought after by many people, especially young people, because they think music can express themselves, especially after being tired of working or studying. However, the rise of organizing music concerts is currently a problem, because many promoters are new and incompetent and have no experience in making music concert performances. The cancellations of concerts that have occurred recently have caused many concert-goers to suffer losses and until now there are still many who have not received clarity and there has been no refund from the promoter. this is rampant because of the great public desire for concerts.

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini musik menjadi hiburan utama dan banyak di cari oleh masyarakat terutama anak muda, karena mereka menganggap musik dapat mengekspresikan diri mereka, apalagi setelah penat bekerja ataupun berkuliah. Namun maraknya penyelenggaraan konser musik saat ini menjadi sebuah permasalahan, karena banyaknya promotor yang baru dan tidak berkompeten serta tidak adanya pengalaman dalam membuat pertunjukan konser musik. Pembatalan-pembatalan konser yang terjadi belakangan ini banyak dari pada penonton konser mengalami kerugian dan sampai saat ini masih banyak yang belum menerima kejelasan serta belum adanya pengembalian dana dari pihak promotor. hal ini marak terjadi karna keinginan masyarakat yang besar ingin adanya konser.



All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of the Constitutional Court.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini masyarakat terutama anak muda sangat suka dengan musik karena bagi mereka musik dianggap dapat mengekspresikan perasaan diri mereka, kemudian fasilitas hiburan juga dibutuhkan karena butuh penyalut dalam ketegangan didalam kehidupan kota terutama bagi anak muda yang sedang menjajaki perkuliahan maupun yang sedang bekerja. Hiburan ini menjadi salah satu untuk memperoleh kesenangan atau *refreshing* bagi mereka dalam kepenatan sehari-hari, salah satu dari fasilitas hiburan ini adalah konser musik yang saat ini sedang ramai digelar diberbagai tempat dan daerah karena banyaknya permintaan dari masyarakat untuk menggelar konser musik ditambah setelah adanya wabah *Covid-19* yang dimana pemerintah memberlakukan pembatasan sosial skala besar dan melarang segala aktifitas berkerumun.

Promotor musik yang menjadi penanggung jawab acara yang dimana tugas promotor itu memiliki tanggung jawab ialah menyelenggarakan, mengorganisasikan, mempromosikan sebuah acara konser musik mulai dari pemilihan tempat acara konser, tiket platform, dan sponsorship. Dikutip dari buku *making music your business*, promotor melakukan kerja sama secara langsung dengan agensi ataupun artis yang akan diundang.¹

Namun dalam penyelenggaraan acara konser musik seperti ini tidaklah selalu berjalan mulus adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan dari masalah kecil seperti adanya tiket palsu sampai ke permasalahan yang besar seperti halnya pembatalan acara konser musik ini. Banyaknya pembatalan-pembatalan konser yang terjadi belakangan ini membuat konsumen atau calon penonton konser pun kecewa karena pembatalan sepihak tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kenapa acara konser musik tidak jadi terlaksana.

¹ Kumparan "promotor konser pengertian tugas dan cara menjadi promotor yang baik" diakses pada tanggal (21 februari 2024)

Perlindungan hukum bagi konsumen ini sangat penting karena hal ini menjadi suatu gambaran bahwa fungsi dari perlindungan hukum dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini efektif. Karna ini adalah sebuah upaya menjaga harkat serta martabat konsumen itu sendiri serta membuat pelaku usaha ini memiliki sikap usaha yang bertanggung jawab, namun banyak dari Promotor yang tidak memenuhi kewajiban konsumennya seperti ganti rugi atau uang kompensasi yang sesuai. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 Ayat (1) pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan Jika kita merujuk kedalam Pasal 19 Ayat (2)

Promotor dalam hal ini yang tidak dapat memberikan ganti rugi terhadap konsumennya dapat dinyatakan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPPerdata yang di mana menyebutkan bahwa setiap perbuatan yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian menggantikan kerugian yang telah ditimbulkan.

Dalam halnya perlindungan konsumen ada Lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan dan memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yaitu Lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut BPSK) BPSK ini sebenarnya memiliki kewenangan menjatuhkan sanksi terhadap promotor yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi, BPSK dapat memberikan sanksi seperti sanksi administratif bagi promotor yang memang tidak memberikan hak ataupun ganti ruginya terhadap konsumen pada pembatalan sepihak acara konsumernya.

Maka dari itu masih banyak kebingungan dari para pihak konsumen ini untuk menuntut haknya dan kewajiban Pelaku usaha atau promotor ini kemana dan, bagaimana caranya agar hak-hak dari mereka terpenuhi dan mendapatkan ganti rugi, tidak tegasnya dari penegakan hukum serta Undang-Undang yang ada juga masih belum mampu menampung maraknya kasus pembatalan sepihak dari Promotor ini

2. Metode Penelitian

Penulis menggunakan Metode Penelitian Yuridis normatif yang merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian. Adapun Undang-undang yang penulis pakai sebagai objek penelitian yaitu Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis yaitu mendeskripsikan suatu objek yang telah dikumpulkan dan membuat kesimpulan untuk disampaikan kepada umum. Pengumpulan data dikumpulkan berdasarkan studi dokumen dilakukannya pengumpulan data berdasarkan sumber data yang sudah tersedia untuk melengkapi hasil penelitian.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akibat Hukum Yang Terjadi Terhadap Konsumen Akibat Dari Pembatalan Sepihak Promotor Konser Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Akibat hukum merupakan segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum serta dilakukan oleh subyek hukum terhadap objek hukum, akibat hukum merupakan sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi subyek hukum yang bersangkutan. Seperti halnya dalam pembelian tiket fosfen musik festival, adanya konsumen yang mempunyai hak untuk membayar sebuah harga dari tiket konser musik tersebut dan mendapatkan tiket konser musik fosfen musik festival untuk menikmati pertunjukan musik tersebut. Begitupun sebaliknya promotor mempunyai hak untuk mendapatkan uang dari konsumen atas pembelian tiket konser musik tersebut namun promotor juga berkewajiban untuk memberikan sajian pertunjukan konser musik yang telah diperjanjikan.

Maka dari peristiwa hukum tersebut antara pihak promotor dengan konsumen atas pembelian tiket konser fosfen musik festival, menimbulkan akibat hukum, yang dimana jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, lahirnya sanksi apabila ada suatu tindakan yang melawan hukum atas perbuatan para pihak tersebut.

Akibat hukum yang terjadi terhadap konsumen tentunya dari kegiatan membuat perjanjian atau kontrak dengan pihak lain, telah menjadi hal yang wajib dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan besar seperti pekerjaan pertunjukan konser musik. Ada kriteria hukum yang harus dipenuhi oleh para pihak yang membuat perjanjian agar perjanjian itu dapat dilaksanakan, tentunya harus sesuai dengan syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam KUHPerdara, yang mengatakan bahwa syarat sahnya sebuah perjanjian terdiri atas adanya kesepakatan antara para pihak, kemudian para pihak yang terlibat itu harus cakap hukum, serta perjanjian tersebut harus didasarkan atas suatu sebab yang halal.

Syarat-syarat yang telah tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata sebagaimana dalam pasal diatas, harus dipenuhi dan tidak dapat dilanggar. Karena jika salah satu syarat tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut harus batal demi hukum, dan hal ini akan merugikan kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian. Sehingga dari Pasal tersebut memberikan kepastian antara hak dari konsumen dan kewajiban dari pihak promotor. Namun, pihak promotor dalam kasus fosfen musik festival tidak dapat memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha, yaitu gagalnya promotor menyelenggarakan pertunjukan konser musik fosfen musik festival.

Pembatalan sepihak dari promotor konser musik ini mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang telah membeli tiket konser musik tersebut. Pembatalan konser musik ini terjadi karena kelalaian dari pihak promotor yang menggunakan dana yang seharusnya digunakan untuk penyelenggaraan konser musik, akan tetapi digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dari pihak promotor tersebut. Menyebabkan hilangnya pendanaan untuk menyelenggarakan konser musik berakibat pada batalnya penyelenggaraan konser musik fosfen musik festival.

Dalam hal batalnya konser musik tersebut, ada akibat hukum yang terjadi yaitu mewajibkan pihak promotor mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen atas batalnya konser musik tersebut, seperti yang sudah disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Hal ini terjadi karena kerugian konsumen yang telah membeli tiket konser fosfen musik festival, namun pihak promotor tidak dapat menyelenggarakan pertunjukan konser musik tersebut. Dalam akibat hukum ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi dari jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, apabila pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan tidak dilaksanakan, maka konsumen berhak menyelesaikannya dengan penyelesaian sengketa secara hukum berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Karena pihak promotor fosfen musik festival tidak dapat melaksanakan ganti rugi satu pun dana tiket dari para konsumen yang telah membeli tiket konser musik tersebut.

Konsumen dapat menggugat pihak promotor ini berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

"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."

Berdasarkan Pasal tersebut pihak konsumen memiliki dasar hukum untuk melakukan gugatan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan promotor sebagai pelaku usaha. Karena pada saat acara konser musik dinyatakan batal, konsumen telah menanyakan bagaimana dengan pengembalian dana tiket yang telah dibeli oleh penonton konser musik tersebut.

Pihak promotor yang telah membuat surat pernyataan akan mengembalikan dana tiket konsumen dihadapan pihak kepolisian. Namun seiring dengan berjalannya waktu, tidak adanya informasi ataupun tindak lanjut dari pihak promotor untuk mengurus pengembalian tiket kepada konsumen. Dalam hal ini pihak promotor dari fosfen musik festival tidak melaksanakan kewajiban sebagai pelaku usaha karena tidak memberikan informasi yang jelas serta tidak adanya itikad baik dari pihak promotor sebagai pelaku usaha untuk melaksanakan pengembalian dana tiket konser dan tidak memberikan informasi yang jelas tentang pengembalian dana kepada pihak konsumen.

Hal ini tentu melanggar ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena ganti rugi pihak promotor kepada konsumen, merupakan hal yang wajib bagi pihak promotor karna promotor gagal memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, dan tidak adanya itikad baik dari pihak promotor hingga saat ini untuk menyelesaikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan, sedangkan perilaku pihak promotor yang tidak beritikad baik, dalam kasus ganti rugi kepada konsumen ini ditegaskan dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara yaitu

"persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik."

Akibat dari perilaku promotor yang dengan sengaja dan tidak beritikad baik dalam pengembalian dana tiket, maka konsumen yang dirugikan hingga saat ini tidak mendapatkan kepastian untuk dana yang telah dibelikan tiket konser musik fosfen musik festival. Jika dari promotor tidak memenuhi ketentuan pasal 1338 KUHPerdara ini, pihak promotor dapat dituntut juga dengan dasar Perbuatan Melawan Hukum (PMH), karena unsur dari Perbuatan Melawan Hukum ini ada dalam pihak promotor yaitu:

- a. Perbuatan harus melanggar Undang-Undang.

Dalam unsur ini, promotor melanggar atau tidak memenuhi ketentuan pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya Promotor melakukan ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana tiket konser terhadap konsumen yang telah membeli tiket, tetapi konser tidak jadi dilaksanakan.

- b. Perbuatan itu mengakibatkan kerugian, sehingga antara perbuatan dan akibat harus ada sebab musabab.

Promotor juga memenuhi unsur ini, karena dari perbuatan pihak promotor atas kelalaian memakai dana untuk penyelenggaraan konser, kemudian mengakibatkan gagalnya pertunjukan konser musik fosfen musik festival, dan mengakibatkan kerugian yang dialami oleh konsumen yang telah membeli tiket konser fosfen musik festival.

- c. Harus adanya kesalahan dari pihak berbuat.²

Unsur harus adanya kesalahan dari pihak berbuat, unsur ini juga memenuhi, karena pihak berbuat dalam kasus ini yaitu pihak fosfen musik festival melakukan kesalahan dalam hal penggunaan dana yang semestinya digunakan untuk penyelenggaraan konser fosfen musik festival, namun digunakan oleh pihak promotor untuk kehidupan sehari-hari. Dengan begitu promotor dapat dikatakan lalai dalam hal menggunakan dana yang tidak semestinya.

Berdasarkan unsur-unsur yang disebutkan diatas, bisa dikategorikan bahwa pihak promotor melakukan Perbuatan Melawan Hukum dasar hukum Perbuatan Melawan Hukum ini terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”

Maka timbulnya tanggung-jawab dari pihak promotor kepada konsumen yang dirugikan, tetap harus adanya ganti-rugi oleh promotor kepada konsumen yang dirugikan, karena ganti rugi ini menjadi tanggung jawab promotor sebagai pelaku usaha dan wajib dilaksanakan. Hal ini tercantum dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pihak promotor yang tidak dapat melaksanakan tanggung jawab untuk mengganti kerugian terhadap konsumen, pihak konsumen yang dirugikan dapat menuntut kepada

² Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, Hal. 3

lembaga terkait yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. jika memang dirasa kurang cukup atas putusan dari BPSK atau pihak promotor tidak melaksanakan putusan dari BPSK, konsumen bisa menuntut pihak promotor kepada Pengadilan Negeri dalam gugatannya menuntut ganti-rugi akibat dari perbuatan melawan hukum pihak promotor yang tidak dapat memenuhi tanggung jawab ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan.

2. Mekanisme Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengembalian Dana Tiket Yang Tidak Terpenuhi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan merupakan bagian penting dari hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan para konsumen. Salah satu hak konsumen yang harus dilindungi yaitu, mendapatkan ganti-rugi jika mendapatkan kerugian akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Maka jika adanya kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan dari pelaku usaha, pelaku usaha bertanggung-jawab atas semua yang dialami oleh pihak konsumen tersebut.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi ganti-rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Apabila pemberian ganti-rugi terhadap konsumen yang dirugikan tidak dilaksanakan, maka konsumen berhak menuntut penyelesaian melalui penyelesaian sengketa secara hukum. Dalam menuntut ganti-rugi, pihak konsumen harus mempunyai kepentingan, apabila seorang tidak mempunyai kepentingan maka pihak konsumen tidak dapat mengajukan gugatan karena berkaitan dengan asas *Poin d'interest Point d'action* yaitu tidak ada gugatan tanpa kepentingan hukum, asas ini merupakan asas dasar utama yang penting bagi hukum acara perdata Indonesia.

Dalam hal pelaku usaha atau pihak promotor melakukan Perbuatan Melawan Hukum, pihak konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi. Karena dalam kesalahan dan kelalaiannya Pihak promotor ini wajib bertanggung jawab secara penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen, berdasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata,:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”

Tuntutan ganti-rugi akan dilakukan apabila konsumen yang dirugikan mampu membuktikan bahwa terdapat perikatan antara dirinya dengan pihak promotor sebagai pelaku

usaha dan tidak dipenuhinya kewajiban yang timbul dari perikatan tersebut oleh pelaku usaha serta menimbulkan kerugian.³

Jika pihak promotor tidak dapat memenuhi ganti-rugi kepada konsumen yang telah dirugikan, maka konsumen yang dirugikan berhak menuntut untuk mendapatkan haknya, karena kerugian yang dialami oleh konsumen itu atas perilaku promotor sebagai pelaku usaha melakukan kelalaian hal ini tercantum dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

"Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum."

Penjelasan Pasal 45 Ayat (1) diatas, konsumen yang dirugikan jelas dapat menggugat promotor sebagai pelaku usaha kepada pengadilan umum, namun sebelum menggugat kepada pengadilan umum, konsumen yang dirugikan juga bisa melakukan sengketa konsumen di luar pengadilan seperti yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Konsumen diberikan 2 (dua) jalur dalam menyelesaikan sengketa konsumen, menurut Pasal 45 Ayat (1):

1. Jalur diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, bertujuan agar tercapainya suatu kata sepakat dari kedua belah pihak yaitu agar promotor sebagai pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam bentuk ganti rugi, dan menjamin tidak adanya lagi suatu hal kerugian yang dialami oleh konsumen. seperti yang tercantum dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dapat ditempuh melalui jalur damai atau mediasi oleh pihak yang melakukan sengketa atas kesepakatan kedua belah pihak.⁴

Jika dalam mediasi oleh kedua belah pihak tidak menemukan kata sepakat dan pihak promotor tidak mau memenuhi tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen,

³ Purwahid Patrik, "Dasar-Dasar Hukum Perikatan (perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-Undang)", Mandar Maju, Bandung, 1994, Hal. 11

⁴ Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana, "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor" Jurnal Kertha Desa, Vol.11 No.5 Tahun 2023, hlm. 2370-2380

maka konsumen diberikan hak untuk menggugat sengketa konsumen ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen dapat mengajukan surat permohonan kepada BPSK, kemudian dilanjutkan tahap pengecekan atas permohonan tersebut oleh BPSK dan memeriksa saksi-saksi serta bukti-bukti yang terkait dalam sengketa konsumen ini.

Dalam melakukan pengecekan dan memeriksa semua bukti serta saksi terkait dalam sengketa konsumen ini, BPSK berhak membentuk majelis sesuai dengan ketentuan Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis

Dalam tugasnya majelis BPSK ini memeriksa saksi dan alat bukti terkait sengketa konsumen tersebut, setelah dilakukan pemeriksaan tersebut, majelis berhak memutus serta menetapkan suatu kerugian yang dirasakan oleh pihak konsumen dan promotor wajib untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak konsumen.⁵ Keputusan dari majelis BPSK bersifat final dan mengikat sesuai dengan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika putusan majelis BPSK sudah dikeluarkan maka promotor sebagai pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut paling lambat dalam waktu 7 (tujuh) hari sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 56 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Jika promotor sebagai pelaku usaha tidak memenuhi apa yang diatur dalam pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap promotor sebagai pelaku usaha, dengan sanksi ganti rugi paling banyak 200 (dua ratus) juta rupiah. Berdasarkan dengan Pasal 60 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.”

Serta disebutkan dalam Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam intinya bertujuan agar konsumen mendapatkan hak-haknya seperti ganti rugi dari pihak promotor yang seharusnya bertanggung-jawab penuh atas kerugian yang diderita konsumen sesuai kesepakatan yang

⁵ Virgin Velyna M.L, Deasy, Revy.S.M, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif”, Jurnal Lex Administratum Fakultas Hukum UNSRAT, Vol. 12 No. 4 (2024) hlm, 7-8

berlaku, dan BPSK menentukan wajib atau tidaknya dan besaran ganti rugi yang harus digantikan oleh pihak promotor sebagai pelaku usaha.

2. Melalui jalur pengadilan

Jika melalui jalur di luar pengadilan tidak menemui jalan keluar dalam sengketa konsumen, penyelesaian bisa juga melalui jalur pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan konsumen yang dirugikan dapat menggugat promotor melalui gugatan perdata yang mengakibatkan kerugian yang diakibatkan karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dilihat dari hubungan hukum antara pihak konsumen dengan promotor sebagai pelaku usaha yang menimbulkan kerugian.

Dalam penyelesaian melalui jalur pengadilan, pengadilan yang berwenang merupakan pengadilan yang berada pada wilayah domisili pada pihak yang di gugat. Salah satu syarat melakukan gugatan melalui pengadilan yaitu seseorang harusnya memiliki kepentingan, dalam hal ini konsumen memiliki kepentingan karena, konsumen ini dirugikan akibat dari perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung-jawab atas hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pihak konsumen, yaitu ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak promotor konser fosfen musik festival.

Maka dari itu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ini adalah merupakan langkah terakhir untuk konsumen dapat menuntut haknya dari pihak promotor yang tidak memenuhi tanggung-jawabnya untuk mengganti kerugian yang disebabkan oleh promotor karna kelalaiannya.

Dalam penyelesaian kasus sengketa konsumen ini, ketika konsumen mendapatkan kerugian dan promotor dan pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Maka konsumen berhak untuk menuntut melalui jalur pengadilan, dikarenakan penyelesaian sengketa di pengadilan tidak memakan waktu lama dan memakan biaya banyak. Akan tetapi dalam semua penyelesaian sengketa konsumen, pihak yang dirugikan harus proaktif dalam sengketa konsumen ini. dalam kasus fosfen musik festival tidak adanya tindak lanjut dan gugatan yang berjalan karena tidak adanya konsumen yang melayangkan gugatan kepada BPSK dan menuntut melalui jalur pengadilan

C. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa konsumen sangat dirugikan karena penonton selaku konsumen telah membeli tiket konser musik fosfen musik festival, namun atas kelalaian pihak promotor mengakibatkan batalnya

penyelenggaraan konser fosfen musik festival. Berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pihak promotor bertanggung jawab terhadap konsumen yang mengalami kerugian dan bertanggung jawab atas pemenuhan hak-hak atas konsumen yang dirugikan.

Dalam kasus konser musik fosfen musik festival mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dilakukan hanya mediasi yang terciptanya surat permohonan maaf dari pihak promotor dan surat pernyataan bahwa promotor akan mengembalikan dana konsumen yang dirugikan karena telah membeli tiket konser musik tersebut. Namun hingga saat ini promotor konser tidak dapat memenuhi tanggung jawab tersebut dan tidak adanya itikad baik dari promotor untuk memenuhi kewajibannya untuk mengganti rugi, kerugian yang dialami oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdulkadir, M. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

M.Hadjon, P. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.

Mamudji, S. S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Noviantara, A. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku USaha Online. *Kertha Wicara: Joernal Ilmu Hukum*.

Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Soekanto, S. (1986). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali.

Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*. Jakarta: Visi Media.

Yodo, A. M. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Subekti. (2004). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Internasa.

JURNAL

Hanifah Purnama Sari, N. S. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik KV Fest yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultivizion Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 196-199.

I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma, I. W. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik. *Jurnal Kerta Desa*, Vol 11 No.2 , 1669-1680.

J, H. E. (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 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Adigama*.

Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnah Ilmiah "advokasi" Vol 4*, 53-61.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen