

PELANGGARAN DAN UPAYA HUKUM KONSUMEN ATAS PEMBATALAN TIKET KONSER SECARA SEPIHAK

Serli Aprilia Nur Rohmah¹, Endah Triwulandari², Endra Wijaya³

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pancasila
Jl. Lenteng Agung Raya No.56, RT001/RW003, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12630

Abstract

In November 2022, the We All Are One music concert was unilaterally canceled by the promoter. In addition, the promoter offered a refund option, but the refund mechanism took a very long time, up to six months. The money spent by the audience was also not refunded in accordance with what had been paid. This study examines violations by businesses of consumer rights and the legal actions taken by consumers to assert their rights. The study was conducted using a normative legal approach with primary and secondary data. Primary data consisted of questionnaires and documentation of the unilateral cancellation of We All Are One concert tickets through the Instagram page. Secondary data includes Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. This study concludes that the business operator violated the provisions of Article 4(a), (c), (d), and (h) regarding consumer rights and Article 7(a), (b), and (g) regarding the obligations of business operators. The efforts undertaken by consumers include raising hashtags on Twitter, commenting on the unilateral cancellation poster of the We All Are One concert on the Instagram account, and reporting it to the authorities. Efforts undertaken by consumers include raising hashtags on Twitter, commenting on the unilateral cancellation of the We All Are One concert on the Instagram account, and reporting it to the authorities. Due to the violation, the efforts undertaken by consumers were appropriate by filing a lawsuit through the court system.

Keywords consumer rights; unilateral cancellation; consumer protection

Abstrak

Pada November 2022 terdapat konser musik We All Are One yang dibatalkan secara sepihak oleh promotor. Selain itu, promotor memberikan opsi refund namun mekanisme refund tersebut membutuhkan waktu yang sangat lama bahkan hingga 6 (enam) bulan lamanya. Uang yang sudah dikeluarkan oleh para penonton juga tidak di-refund sesuai dengan yang sudah dibayarkan. Penelitian ini mengkaji pelanggaran pelaku usaha atas hak-hak konsumen serta upaya hukum apa saja yang sudah dilakukan oleh konsumen untuk memenuhi hak-hak mereka. Penelitian ini dikaji secara yuridis normatif dengan data primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner dan dokumentasi poster pembatalan tiket konser We All Are One secara sepihak melalui laman instagram. Sedangkan data sekunder berupa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a, c, d dan h terkait hak-hak konsumen serta Pasal 7 huruf a, b dan g terkait kewajiban pelaku usaha. Upaya yang sudah dilakukan oleh konsumen berupa menaikkan hastag di twitter, mengomentari poster pembatalan konser We All Are One secara sepihak di akun instagram dan melaporkannya ke pihak berwajib. Akibat pelanggaran tersebut, upaya yang dilakukan konsumen sudah tepat dengan menggugatinya melalui jalur pengadilan.

Kata Kunci: hak konsumsi; pembatalan sepihak; perlindungan konsumen

A. Latar Belakang

Saat ini, fasilitas hiburan di era globalisasi sangat dibutuhkan sebagai penetralisir ketegangan kehidupan terlebih di kota-kota besar. Jenis fasilitas hiburan di masyarakat sangat beragam, salah satunya adalah konser musik. Tahun 2023 ini menjadi tahun yang dipenuhi banyak konser, setelah dua tahun lamanya tidak ada satupun konser yang digelar karena adanya aturan PSBB (Pembatasan Sosial Skala Besar) pada 15 Maret 2020 akibat pandemi Covid-19 (Corona Virus Disease 2019).

Suatu pertunjukan konser musik harus melibatkan dua belah pihak, yakni promotor dan penonton konser. Hubungan antara keduanya merupakan suatu perjanjian jual beli pada umumnya, dimana promotor sebagai penjual dan penonton konser sebagai pembeli. Kesepakatan yang

dilakukan pelaku usaha yang dalam hal ini promotor dengan konsumen yang merupakan pembeli tiket konser, akan melahirkan hak dan kewajiban yang mengikat satu sama lain. Dalam pertunjukan konser musik, kewajiban membayar tiket konser dibebankan kepada penonton konser musik sedangkan kewajiban untuk menyelenggarakan konser musik dibebankan kepada pihak promotor.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut 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 diperdagangkan”.

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, yang dimaksud “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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan segala cara guna mencapai jaminan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan dalam kegiatan yang melibatkan konsumen[1].Kepastian hukum itu termasuk dalam cara dalam mendapatkan atas barang dan/jasa yang dipilih serta mempertahankan hak-haknya apabila konsumen menderita kerugian akibat dari kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) ialah peraturan yang dibuat pemerintah yang bertujuan memberi perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen. Perlindungan terhadap konsumen bertujuan agar dapat melindungi konsumen yang berada pada posisi yang lemah dalam melakukan kegiatan perekonomian antara pelaku usaha dan konsumen dengan memperhatikan hak-hak konsumen, sesuai dengan dalam ketentuan UUPK[2].

Pembatalan konser musik secara tiba-tiba karena disebabkan oleh kelalaian pihak promotor, akan memberikan dampak kerugian kepada penonton konser musik, baik kerugian materiil maupun imateriil. Hal tersebut telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa “konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Seperti pada kasus dalam artikel ini, promotor konser *We All Are One* yaitu PT. Coution Live Indonesia sebagai pelaku usaha dalam kegiatannya tidak memenuhi dan tidak memberikan hal yang diperjanjikan yang telah disepakati antara para pihak yaitu dengan membatalkan dan mengubah jadwal penyelenggaraan konser secara sepihak serta me-*refund* tiket konser *We All Are One* kepada konsumen namun tidak sesuai dengan harga yang telah dibayarkan.

Pada November 2022 Penonton konser *We All Are One* dibuat geram dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh pihak promotor terkait sistematisa refund tiket konser yang batal pada November lalu. Dari seluruh total penjualan tiket, saat ini tersisa 6896 dana penjualan tiket yang masih bisa diproses untuk dikembalikan dananya kepada *customer*. Pihak promotor pun menawarkan dengan menyatakan “apabila pengembalian ini disetujui, silahkan download surat persetujuan untuk dilengkapi dan ditandatangani”.

Pernyataan yang diberikan oleh pihak promotor tersebut mengundang kemarahan konsumen pembeli tiket konser *We All Are One*. Para penonton merasa bingung dan marah karena tiket konser yang tidak dikembalikan secara *full*, melainkan hanya 67% saja. Penonton juga mempertanyakan ke mana perginya tiket sebesar 32% tersebut dan kapan akan dikembalikannya. Mereka merasa

marah karena gagal menonton konser namun harus menanggung kerugian yang disebabkan oleh pihak promotor[3].

Realitas di atas menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan antara norma hukum (*das sollen*) dengan fakta yang terjadi dalam masyarakat (*das sein*). Pasal 4 UUPK telah mengatur hak-hak konsumen salah satunya yaitu mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi yang sebenarnya, akan tetapi fakta yang terjadi di masyarakat pelanggaran atas hak-hak tersebut masih terjadi ketika terjadi pembatalan konser musik sepihak dari pihak penyelenggara musik. Perlindungan terhadap konsumen adalah masalah yang sangat serius[4]. permasalahan tersebut baru ditindaklanjuti apabila berita tersebut telah menyebar di masyarakat melalui social media. Apabila permasalahan tersebut sepi dari pemberitaan, maka seakan-akan luput dari perhatian masyarakat, pemerintah, serta pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen[5].

Konsumen menjadi salah satu objek pelaku usaha dalam mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Kedudukan pelaku usaha dan kedudukan konsumen adalah tidak seimbang, melainkan konsumen berada dalam kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga sangat sering dilanggarnya hak-hak konsumen oleh pelaku usaha. Maka sudah seharusnya hukum melindungi konsumen karena salah satu tujuan hukum yaitu menjamin adanya keamanan agar masyarakat merasa terlindungi[6].

Berdasarkan uraian di atas, perkara pembatalan tiket konser musik *We All Are One* secara sepihak dan di-*refund* tidak sesuai dengan yang telah dibayarkan tersebut menarik penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen tiket konser *We All Are One* yang dibatalkan secara sepihak apabila ditinjau berdasarkan UUPK. Penulis memberi judul artikel ini yaitu “PELANGGARAN DAN UPAYA HUKUM KONSUMEN ATAS PEMBATALAN TIKET KONSER SECARA SEPIHAK”. adapun rumusan masalah yang dibahas di artikel ini yaitu: Apa saja hak-hak konsumen yang dilanggar dalam kasus pembatalan tiket konser *We All Are One* secara sepihak menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?; Apa saja upaya hukum yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha tiket konser *We All Are One* yang dibatalkan secara sepihak dan di-*refund* tidak sesuai dengan yang telah dibayarkan?

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder[7]. Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat, seperti hasil kuesioner yang berhubungan dengan objek permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan berupa Undang-Undang dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik deskriptif kualitatif bahan hukum dikumpulkan kemudian dilakukan analisis, dan diinterpretasikan[8].

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kasus Posisi

Promotor konser *We All Are One* yaitu PT. Coution Live Indonesia sebagai pelaku usaha dalam kegiatannya tidak memenuhi dan tidak memberikan hal yang diperjanjikan yang telah disepakati antara para pihak yaitu dengan membatalkan dan mengubah jadwal penyelenggaraan konser secara sepihak serta merefund tiket konser *We All Are One* kepada konsumen namun tidak

sesuai dengan harga yang telah dibayarkan. Pada November 2022 penonton konser *We All Are One* dibuat geram dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh pihak promotor terkait sistematika *refund* tiket konser yang batal pada November lalu. Dari seluruh total penjualan tiket, saat ini tersisa 6896 dana penjualan tiket yang masih bisa diproses untuk dikembalikan dananya kepada customer. Pihak promotor pun menawarkan dengan menyatakan “apabila pengembalian ini disetujui, silahkan download surat persetujuan untuk dilengkapi dan ditandatangani”.

Pernyataan yang diberikan oleh pihak promotor tersebut mengundang kemarahan konsumen pembeli tiket konser *We All Are One*. Para penonton merasa bingung dan marah karena tiket konser yang tidak dikembalikan secara full, melainkan hanya 67% saja. Penonton juga mempertanyakan ke mana perginya tiket sebesar 32% tersebut dan kapan akan dikembalikannya. Mereka merasa marah karena gagal menonton konser namun harus menanggung kerugian yang disebabkan oleh pihak promotor[3].

Dalam pembatalan konser musik *We All Are One* secara sepihak ini, terdapat hubungan-hubungan hukum antara para pihak yang saling terikat. Hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum, dimana dalam hubungan ini terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi antara subjek hukum yang berhubungan. Dalam kasus ini, hubungan hukum terjadi antara beberapa pihak, yaitu:

a. Konsumen

Pembeli tiket konser musik *We All Are One* merupakan konsumen yang memiliki hubungan hukum dalam kasus ini. Di mana, konsumen memiliki kewajiban untuk membayar tiket konser dan memiliki hak untuk dapat menonton konser sesuai dengan apa yang sudah tertuang dalam tiket oleh pelaku usaha PT. Caution Live selaku pihak promotor konser musik *We All Are One*.

b. Pelaku Usaha

Dalam kasus ini yang menjadi pihak pelaku usaha adalah promotor konser musik *We All Are One* yaitu PT. Caution Live Indonesia. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengadakan konser sesuai dengan hal yang telah diperjanjikan oleh promotor konser. Hal-hal yang telah diperjanjikan pelaku usaha terdapat dalam promosi konser tersebut, yaitu:

- 1) Kegiatan dan penyebarluasan informasi terkait konser musik *We All Are One*, yang diumumkan melalui “weareallone_official” pada bulan Juni 2022.
- 2) Suatu yang diperdagangkan, yaitu tiket konser yang dapat dibeli oleh konsumen.
- 3) Tujuan menarik minat beli dari pihak konsumen. Dalam kasus ini, yang menarik perhatian pembeli tiket sebagai konsumen adalah para *line up* K pop artis yang dijanjikan oleh pihak promotor konser tersebut.

c. Penampil Acara

Penampil acara adalah seseorang atau sekelompok orang yang akan menyuguhkan penampilan dalam suatu acara, dimana penampil juga merupakan daya tarik dari suatu acara. Sedangkan, pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta menjelaskan bahwa penampil/pelaku adalah aktor, penyanyi, pemusik, penari atau mereka yang menampilkan, memperagakan, mempertunjukkan, menyanyikan, menyampaikan, mendeklarasikan atau memainkan suatu karya musik, drama, tari, sastra, folklor atau karya seni lainnya. Dalam konser musik *We All Are One* yang dijanjikan menjadi penampil acara adalah para *K-pop* artis yang paling menjadi daya tarik para pembeli tiket dalam pelaksanaan konser musik tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kasus pembatalan konser musik *We All Are One* secara sepihak ini terdapat hubungan hukum antara pihak promotor dengan para penonton. Hal tersebut terjadi sejak para penonton membeli tiket konser yang dijual oleh pihak promotor maka mengakibatkan suatu perikatan. Jika pemenuh kewajiban tidak memenuhi kewajibannya, maka pihak yang tidak dipenuhi haknya dapat menuntut[9].

Selanjutnya, penampil acara memiliki hubungan hukum dengan penyelenggaraan konser ketika penampil dan penyelenggara konser melaksanakan sebuah kesepakatan, dimana pihak penampil serta pihak penyelenggara sepakat untuk melaksanakan konser di tempat dan waktu yang telah disepakati para pihak. Kemudian penampil acara dan penonton memiliki hubungan hukum apabila konser telah dilaksanakan dimana penonton mendapat haknya untuk melihat suguhan dari penampilan artis dalam konser tersebut.

2. Hak-Hak Konsumen yang Dilanggar dalam Kasus Pembatalan Tiket Konser *We All Are One* Secara Sepihak menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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 diperdagangkan[9]. Konsumen yang membeli tiket konser *We All Are One* ini berasal dari berbagai kalangan remaja sampai ibu-ibu. Namun, mayoritas masih berusia muda yaitu usia 21-41 tahun dengan domisili Jabodetabek.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 butir 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun pada kasus ini hak-hak konsumen yang dilanggar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, huruf c, huruf d, serta huruf h UUPK sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Pada kasus ini, pihak promotor tidak memberikan kejelasan informasi serta kepastian terkait pelaksanaan konser *We All Are One* yang mengakibatkan para penonton merasa tidak nyaman. Berdasarkan laman instagram, pelaksanaan konser *We All Are One* awalnya dilaksanakan pada bulan November 2022 kemudian pihak promotor mengumumkan penundaan konser *We All Are One* menjadi Januari 2023. Namun pada akhirnya penundaan pelaksanaan konser pada bulan Januari 2023 tersebut tidak terlaksana dan mengakibatkan pembatalan konser secara sepihak oleh promotor beserta para artis *k-pop* yang seharusnya mengisi acara konser tersebut. Berdasarkan laman *instagram*, pihak promotor menyatakan bahwa “Terima kasih atas perhatian Anda untuk konser *K-Pop* kami. Karena mempertimbangkan bahwa telah terjadi beberapa insiden malang dari promotor dan juga bencana Itaewon di Korea, ada kekhawatiran tinggi dari promotor dan juga seniman tentang insiden penghancuran dan kami mengekspresikan kondisi kami untuk insiden Itaewon di seluruh dunia. Oleh karena itu, PT. Caution Live Indonesia yang menjadi tuan rumah konser ini dan beberapa artis yang menyatakan duka atas tragedi ini dengan alasan memperkuat keselamatan dan belasungkawa bagi keluarga yang berduka, memutuskan untuk menunda pertunjukan yang menganggap keselamatan pengunjung sebagai prioritas utama. Kami ingin meminta pengertian Anda bahwa kami telah menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengunjung karena penundaan jadwal. PT.

Caution Live Indonesia harus mengecek secara menyeluruh konser agar bisa berjalan dengan baik tanpa ada kecelakaan keselamatan, jadi kami mohon minat dan dukungan yang dalam. Selain itu, karena perubahan jadwal konser ini, jadwal rinci setiap artis tidak akan diubah sebanyak mungkin, tetapi jika terjadi perubahan, kami akan menyesuaikan jadwal untuk setiap artis dan mengumumkannya segera. Kami dengan tulus meminta pengertian Anda dari para penggemar yang mencintai *K-Pop* dan *We All Are One Let's Love Indonesia*. CEO Park Jai-Hyun PT. Caution Live Indonesia.”

Pengumuman tersebut diunggah pada laman instagram pada tanggal 5 November 2022 dengan 4.900 komentar yang berisi amarah dan kekecewaan para penonton yang batal menyaksikan konser *We All Are One* dikarenakan alasan yang diberikan sepihak oleh promotor tidak masuk akal. Oleh karena itu, pelaku usaha yang dalam hal ini merupakan pihak promotor telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pertunjukan konser, apabila ditelaah berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak untuk menyaksikan/menonton konser musik tersebut sebanding dengan jumlah uang yang sudah dikeluarkan oleh konsumen. Selain itu, konsumen juga berhak atas perlindungan keamanan dan keselamatan dalam menikmati konser musik. Dengan demikian apabila hak-hak tersebut dipenuhi, maka konsumen akan terhindar dari kerugian.

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Dalam kasus ini, pihak promotor tidak memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai konser musik *We All Are One* yang akan diselenggarakan pada bulan November 2022 namun mengalami penundaan hingga tanggal 28-29 Januari 2023. Di mana, dalam postingan laman *instagram* *weareallone_official* pada tanggal 10 November 2022, pihak promotor menyatakan bahwa terdapat perubahan *line-up* artis dan juga perubahan jadwal konser yang mengakibatkan para penonton meminta kejelasan terkait mekanisme *refund* tiket. Pihak promotor menyatakan bahwa “tiket.com atau pihak lain tidak bertanggung jawab dan tidak terlibat dengan apapun yang terjadi. Tiket.com hanya sebagai *platform* penjualan tiket”. Hal tersebut disampaikan melalui laman *instagram* *weallareone_official* pada tanggal 11 November 2022. Namun hingga 10 Januari 2023 pihak promotor tidak kunjung *me-refund* uang penonton. Berdasarkan komentar akun *instagram* *@savitirachma* menyatakan “hari ini tanggal 10 Januari 2023, seperti yang dijanjikan maksimal *refund* 30 hari setelah *close* isi form pada tanggal 10 Desember 2022. Seharusnya *refund* udah sampai ke kita, tapi sampai hari ini pun gak ada info kelanjutan apapun dari anda. Tolong tanggung jawabnya dong!”. Selain itu, terdapat berita yang menyatakan bahwa CEO dari pihak promotor yang bernama Park Jai Hyun telah kabur membawa sejumlah uang dari ribuan penonton yang gagal menonton konser *We All Are One* tersebut. Oleh karena itu, pelaku usaha sebagai promotor telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Pada kasus ini para pembeli tiket konser *We All Are One* berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas pembatalan konser secara sepihak dari promotor beserta vendor konser *We All Are One* tersebut. Para pembeli mengutarakan kemarahan dan kekecewaannya karena alasan pembatalan konser ini dinilai tidak masuk akal. Pihak promotor menyebutkan bahwa tragedi Itaewon yang terjadi di Korea Selatan pada akhir

Oktober 2022 berdampak kepada para *line up* konser *We All Are One* seperti CHIX, NMIXX, SF9, ASTRO serta Chen Exo turut berduka dan merasa tidak pantas untuk menyelenggarakan konser dan meninggalkan negaranya tersebut. Oleh sebab itu, para pembeli pun merasa harus mendapatkan haknya kembali yaitu dengan mengomentari akun instagram promotor, menaikkan hastag *We All Are One* di twitter, serta mengikuti mekanisme refund yang diberikan oleh pihak promotor tiket konser *We All Are One* di sosial media. Namun, salah satu responden kuesioner saya yang bernama Kiki Orchid menyatakan bahwa proses *refund* membutuhkan waktu yang cukup lama dan berbelit-belit yaitu sekitar hampir 6 bulan lamanya. Maka dari itu, pelaku usaha sebagai promotor telah melanggar ketentuan pasal 4 huruf (d) Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Konsumen adalah pengguna barang yang memiliki hak, salah satunya hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam penelitian ini pihak promotor PT. Caution Live Indonesia melanggar hak konsumen dengan menjual tiket konser *We All Are One* mulai dari Rp. 340.000,- sampai Rp. 1.950.000,- namun harga tiket yang telah dibayarkan tersebut tidak di-*refund* secara utuh melainkan hanya beberapa persennya saja. Setelah mendapat data dari para pembeli tiket konser melalui kuesioner, para pembeli pun menyatakan bahwa terdapat beberapa tiket konser yang di-*refund* secara keseluruhan namun ada juga yang hanya beberapa persennya saja. Contohnya pada Khairani Agustina yang menyatakan bahwa pembatalan konser *We All Are One* ini sangat mengecewakan karena di-*refund* hanya beberapa persen dari harga tiketnya yaitu Rp. 275.000. Kemudian Tsani, Adelia Putri, Diana dan Aura Hasyasia Annisa menyatakan bahwa uang yang sudah dibayarkan untuk membeli tiket konser *We All Are One* tidak di-*refund* seluruhnya melainkan hanya 68% saja dari harga tiket. Mereka hanya menerima refund sebesar Rp. 1.428.000 dari Rp. 2.100.000 yang sudah dikeluarkan untuk membayar tiket konser *We All Are One* tersebut. Bahkan pengembalian uang tiket konser *We All Are One* tersebut membutuhkan waktu yang terlalu berbelit-belit hingga hampir 6 bulan lamanya.

Ketika terdapat hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang hanya dilakukan secara lisan mengenai harga barang dan jenis barang yang diperjualbelikan, terlebih tidak adanya kesepakatan tertulis antara para pihak yang terlibat, sehingga penjual dapat saja mengingkari hak hak konsumen[10].

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan konser musik, maka promotor/pelaku usaha memiliki kewajiban yang tertuang dalam Pasal 7 huruf a, huruf b dan huruf g UUPK, yaitu:

- 1) Sebagai promotor harus beritikad baik dalam menyelenggarakan konser musik, yaitu dengan menjual tiket konser dan melaksanakan konser musik sesuai yang diinformasikan;
- 2) Sebagai promotor harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi yang sebenarnya serta dapat menjamin keamanan para penonton konser selama pelaksanaan konser musik salah satunya yaitu memperhatikan kapasitas ruangan;

- 3) Sebagai promotor harus memberikan ganti rugi/penggantian apabila terdapat kerugian yang dialami para penonton konser musik, misalnya ketika terjadi pembatalan konser musik secara sepihak.
- 3. Upaya Hukum yang Dilakukan Konsumen kepada Pelaku Usaha Tiket Konser We All Are One yang Dibatalkan Secara Sepihak dan Di-Refund Tidak Sesuai dengan yang Telah Dibayarkan**

Konsumen dapat melakukan upaya hukum dalam rangka mempertahankan haknya, hal tersebut dapat dilakukan apabila pelaku usaha melanggar hak konsumen hingga menimbulkan kerugian yang menyebabkan terjadinya sengketa konsumen. Terdapat dua upaya hukum yang dapat dilakukan jika terdapat pembatalan konser musik, yaitu melalui upaya hukum preventif maupun upaya hukum represif. Upaya hukum preventif adalah suatu usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk mencegah adanya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, sedangkan upaya hukum represif adalah upaya terakhir yang ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketa[11].

Secara umum, konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya suatu pembatalan konser musik secara sepihak dapat menempuh proses penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan atau non litigasi dan jalur pengadilan atau litigasi.

a. Jalur di luar pengadilan atau non litigasi.

Berdasarkan Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara para pihak dalam menentukan bentuk dan besarnya ganti rugi agar tidak terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Jalur tersebut dapat berupa mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Mediasi merupakan upaya yang melibatkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas sebagai perantara kedua belah pihak yang bersengketa. Upaya mediasi ini dibantu oleh pihak ketiga yang netral dan tidak berpihak.

Arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan di mana para pihak yang bersengketa akan menunjuk satu orang perwakilan yang akan bertugas sebagai arbiter kemudian disaksikan oleh Ketua Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini keputusannya bersifat final dan mengikat serta memiliki kekuatan hukum yang tetap.

Konsiliasi merupakan upaya di luar pengadilan di mana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat pasif. Nantinya akan terdapat seorang konsiliator yang bergabung di tengah para pihak bertugas untuk memberikan penjelasan terkait permasalahan yang dibahas dan terdapat seorang mediator yang aktif menawarkan pilihan agar terjadi sebuah kesepakatan.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK mengatur bahwa para pihak yang bersengketa dapat memilih metode penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) selaku penyelenggara. Upaya hukum non litigasi tidak senantiasa berjalan dengan mudah, karena para pihak mempunyai kepentingan yang berbeda-beda. Apabila upaya non litigasi tidak menciptakan keputusan yang disetujui kedua belah pihak, maka dapat ditempuh upaya hukum litigasi/gugatan pengadilan.

b. Jalur pengadilan atau litigasi

Jika kegiatan jual beli yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, lalu konsumen merasa dirugikan maka konsumen dapat mengajukan guatan kepada pelaku usaha dengan alasan wanprestasi[12].

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK, konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang untuk itu. Gugatan yang diajukan dapat berupa gugatan perdata yaitu ganti rugi melalui jalur pengadilan dengan syarat harus memiliki kepentingan. Hal ini sesuai dengan asas "*point d'interest point d'action*" atau tiada gugatan tanpa kepentingan hukum.

Berdasarkan Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat dan menyelesaikan sengketa yang ada melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat menempuh dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan sesuai dengan kedudukan konsumen tersebut[13].

Bahwa konsumen wajib membuktikan adanya perikatan yang terjadi antara konsumen tersebut dengan pelaku usaha serta harus membuktikan bahwa kewajiban dari pelaku usaha tidak terpenuhi sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen. Dalam kaitannya dengan konser musik, konsumen dapat membuktikannya dengan bukti atau invoice dari pembelian tiket konser musik tersebut. Hubungan yang terjadi antara promotor sebagai pelaku usaha dan penonton konser musik sebagai konsumen merupakan perjanjian jual beli pada umumnya. Dalam jangka waktu 14 hari, para pihak yang bersengketa dapat melakukan pengajuan kasasi terhadap putusan pengadilan negeri.

Dalam penelitian ini terungkap bahwa upaya yang telah dilakukan oleh para responden pembeli tiket konser *We All Are One*, yaitu:

- 1) Selalu mengirimkan komentar (dengan baik) agar bisa dilihat bahwa konsumen sangat khawatir dengan materi yang sudah dikeluarkan berapapun harga tiket yang mereka beli.
- 2) Sudah melakukan laporan mengenai tanggung jawab promotor ke pihak tiket.com dan tiket.com dengan sigap melakukan pengembalian uang tiket dengan *full*, tanpa pemotongan sedikit pun.
- 3) Mengisi kuesioner *refund* yang diberikan oleh promotor dan mengikuti grup para korban agar tahu kejelasan tentang proses refund serta acara ini.
- 4) Menaikkan hastag di *twitter* di mana semua para fans meminta hak kami, selain itu juga memantau setiap hari berita ini agar tidak menghilang dan promotor Korea dapat bertanggung jawab.
- 5) Berusaha menghubungi pihak promotor melalui media sosialnya, namun balasan dari pihak promotor sangat *slow respons*.
- 6) Selalu mem-*follow up* kasus ini ke tim promotor setiap bulan dengan menuntut di kolom komentar postingan *instagram* promotor agar promotor memberi pernyataan yang sejelas-jelasnya dan bertanggung jawab atas tindakan tidak profesionalitasnya.
- 7) Kontak pihak promotor dan speak up di media sosial sebagai bentuk protes atas pembatalan sepihak ini.
- 8) Memberi komentar di akun *instagram* terkait, membuat hastag di *twitter* agar trending dan mengikuti pembeli tiket lainnya di *telegram* agar tahu pemberitahuan lebih lanjut.
- 9) Meminta kompensasi dan ganti rugi sesuai sebagaimana yang telah dijanjikan, karena jasa dan segala tindakan tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.
- 10) Meminta pertolongan dari kepolisian dan imigrasi agar diusut tuntas.

- 11) Menghubungi kontak-kontak yang disediakan oleh promotor, mengisi persyaratan yang perlu dilakukan untuk mendapatkan hak uang agar kembali.
- 12) Menghubungi pihak terkait melalui sosial media mereka semua (baik *instagram*, *email*, *twitter*, dll.) juga ikut meramaikan *hashtag* di *twitter* terkait kasus tsb. Lalu, bergabung dengan grup *chat* sesama konsumen korban WAAO. Kemudian, mengikuti rules yang mereka buat untuk pengembalian dana. Selanjutnya meninggalkan komentar di hampir semua akun yang berafiliasi dengan promotor WAAO.
- 13) Melaporkan kejadian tersebut ke pihak promotor, jika pihak promotor tidak ada respon dan tidak ada kejelasan, kemudian melaporkan kejadian tersebut ke pihak yang berwajib.
- 14) Dm sosmed promotor, ikut cari info ke teman lain mengenai cara agar mendapat *refund* dari promotor.

Upaya hukum yang dilakukan untuk melindungi konsumen terhadap barang/jasa yang diperdagangkan pelaku usaha supaya tidak merugikan konsumen telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Apabila pelaku usaha melanggar larangan tersebut, maka sanksi hukum akan diberlakukan berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur terkait perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerusakan barang/jasa yang merugikan konsumen. Hal tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan ganti rugi diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Upaya hukum yang dilakukan untuk mencegah adanya kerugian konsumen dapat melalui pemenuhan kewajiban oleh pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan beritikad baik. Selain itu, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan.

Apabila pengembalian uang tiket atau refund tak kunjung dibayarkan oleh pihak promotor, maka berlaku Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap pembeli tiket konser musik yang dirugikan dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri. Gugatan tersebut dapat diajukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama (*class action*) atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan diajukan ke Pengadilan Negeri setempat.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah diteliti pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terhadap Pembatalan Tiket Konser We All Are One secara Sepihak ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa saat ini masih terdapat promotor konser musik yang membatalkan konser secara sepihak entah merupakan keputusan dari artisnya maupun promotor ataupun vendor acara konser musik tersebut. Dalam penelitian yang saya teliti, promotor konser musik We All Are One membatalkan konser musik

secara sepihak yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen yang merupakan para pembeli tiket konser musik *We All Are One*. Hak-hak konsumen tersebut diatur dalam Pasal 4 huruf a, huruf c, huruf d, huruf h UUPK, yaitu: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa; Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selanjutnya, Upaya hukum yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha tiket konser *We All Are One* yang dibatalkan secara sepihak dan di-refund tidak sesuai dengan yang telah dibayarkan, berupa: Selalu mem-follow up kasus ini ke tim promotor setiap bulan dengan menuntut di kolom komentar postingan instagram promotor agar promotor memberi pernyataan yang sejelas-jelasnya dan bertanggung jawab atas tindakan tidak profesionalitasnya; Menghubungi pihak terkait melalui sosial media mereka (semua, baik *intagram*, *email*, *twitter*, dll.) juga ikut meramaikan hashtag di *twitter* terkait kasus tersebut. Lalu, bergabung dengan grup chat sesama konsumen korban WAAO. Kemudian, juga mengikuti *rules* yang mereka buat untuk pengembalian dana. Selanjutnya meninggalkan komentar di hampir semua akun yang berafiliasi dengan promotor WAAO; Meminta pertolongan dari kepolisian dan imigrasi agar diusut tuntas.

Dari banyaknya upaya yang telah dilakukan konsumen, terdapat beberapa konsumen tiket konser *We All Are One* yang uangnya di-refund sepenuhnya dari pihak-pihak yang terafiliasi, seperti *tiket.com*. Namun, selebihnya tidak di-refund sesuai dengan harga tiket yang sudah dibayarkan oleh para penonton konser musik *We All Are One* dikarenakan mereka membeli tiket tersebut dari pihak lain. Selain itu, dikarenakan banyak pihak-pihak yang merasa dirugikan akibat pembatalan konser musik *We All Are One* secara sepihak, CEO dari konser musik *We All Are One* tersebut dilaporkan ke pihak berwajib dan sudah diamankan oleh Ditjen Imigrasi pada November 2022.

Referensi

- [1] J. Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditnya Bakti, 2014.
- [2] Muljiono, “Perlindungan Konsumen: Regulasi Bisnis,” *JEBI J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 1, no. 1, 2016.
- [3] C. Lova, “Konser Musik We All Are One Ditunda, Kpopers Resah Minta Refund Tiket,” *kompas.com*, 2022. <https://www.kompas.com/hype/read/2022/11/13/184012966/konser-musik-we-all-are-one-ditunda-kpopers-resah-minta-refund-tiket?page=all> (accessed Nov. 13, 2022).
- [4] R. Yusuf, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19,” *Moral. J. Ilmu Huk.*, vol. 8, no. 1, 2022.
- [5] A. Rani and A. A. N. Wirasila, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang,” *J. Ilmu Huk.*, vol. 4, no. 1, p. 3, 2015.
- [6] A. A. M. Y. Noviantari and I. M. D. Priyanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online,” *J. Hari. Reg.*, vol. 10, no. 4, 2021, doi: KW.2021.v10.i04.p06.
- [7] S. Soekanto and S. Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali, 2006.
- [8] A. A. and J. Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- [9] R. Politon, “Pemenuhan Hak dan Kewajiban Sesuai Kesepakatan Para Pihak Dalam Kontrak Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,” *J. Lex Crim.*, vol. 6, no. 3, 2017.
- [10] G. Widjaja, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- [11] N. M. D. M. Putri, “Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram,” *J. Magister Huk. Udayana (Udayana Master Law Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 224–236, 2017.
- [12] W. Nugrahaningsih and M. Erinawati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Sukoharjo: CV Pustaka Bengawan, 2017.
- [13] D. M. L. Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019.