



Research Article

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser Band Ndx Di Palangkaraya: Event Bajenta Fest 2024)

Dani Lailatul Magviro¹, R.Anisatul Mukaromah M², Yasid Amali³, Kholis⁴

1. Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia
E-Mail: 22011100197@student.trunojoyo.ac.id 
2. Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia
E-Mail: 22011100207@student.trunojoyo.ac.id
3. Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia
E_mail: 22011100210@student.trunojoyo.ac.id
4. Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia
E-Mail: 22011100180@student.trunojoyo.ac.id



Copyright © 2025 by Authors, Published by JUSTICES: Journal of Law. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : August 26, 2025
Accepted : October 27, 2025

Revised : September 21, 2025
Available online : November 16, 2025

How to Cite: Dani Lailatul Magviro, R.Anisatul Mukaromah M, Yasid Amali, & Kholis. (2025). Legal Protection For Consumers In Unilateral Concert Cancellations (Case Study Of The Ndx Band Concert In Palangkaraya: Bajenta Fest 2024 Event). *JUSTICES: Journal of Law*, 4(4), 249-256. <https://doi.org/10.58355/justices.v4i4.188>

Legal Protection For Consumers In Unilateral Concert Cancellations (Case Study Of The Ndx Band Concert In Palangkaraya: Bajenta Fest 2024 Event)

Abstract. The entertainment industry, particularly music concerts, has become one of the most popular forms of entertainment among the public. However, in practice, unilateral concert

cancellations by organizers often occur and potentially harm consumers as ticket buyers. This research aims to analyze the legal protection provided to consumers in cases of unilateral concert cancellations, using the case study of the NDX Band concert at the Bajenta Fest 2024 event, which was abruptly canceled by the organizer without clear accountability.

This study employs a normative juridical method using statutory, conceptual, and case approaches. The data used are secondary data consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. The data analysis is conducted qualitatively by reviewing applicable positive legal norms, such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Indonesian Civil Code (KUHPer), and legal doctrines related to business actors' liability.

The findings indicate that the unilateral cancellation of a concert constitutes a breach of contract, thereby obligating the business actor to provide compensation, restitution, and/or ticket refunds in accordance with Article 4 point (h) and Article 7 point (g) of the Consumer Protection Law. Moreover, the delayed refund process lasting several months without legal certainty demonstrates the weak enforcement of consumer protection in the entertainment sector. Therefore, strengthening regulations and supervisory mechanisms over business actors in the entertainment industry is necessary to ensure the effective protection of consumer rights.

Keywords: Consumer Protection, Concert Cancellation, Breach of Contract, Legal Liability, Consumer Protection Law.

Abstrak. Industri hiburan, khususnya konser musik, menjadi salah satu bentuk hiburan yang sangat diminati oleh masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, tidak jarang terjadi pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara yang berpotensi merugikan konsumen sebagai pembeli tiket. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam kasus pembatalan konser secara sepihak, dengan studi kasus pada konser Band NDX di Event Bajenta Fest 2024 yang dibatalkan oleh pihak penyelenggara secara mendadak tanpa realisasi pertanggungjawaban yang jelas.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan pendekatan kasus. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis data dilakukan secara kualitatif terhadap ketentuan hukum positif yang berlaku, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), serta doktrin hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan konser secara sepihak merupakan bentuk wanprestasi yang pada gilirannya mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengembalian uang tiket sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf g UUPK. Selain itu, keterlambatan pengembalian dana selama berbulan-bulan tanpa adanya kepastian hukum menunjukkan lemahnya implementasi perlindungan konsumen di sektor hiburan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme pengawasan terhadap pelaku usaha di bidang hiburan guna menjamin hak-hak konsumen secara efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pembatalan Konser, Wanprestasi, Tanggung Jawab Hukum, UUPK.

PENDAHULUAN

Industri hiburan di Indonesia, khususnya konser musik, telah berkembang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap acara-acara hiburan besar. Konser-konser musik sering kali menjadi ajang yang dinanti-nantikan oleh para penggemar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), musik adalah (1) Ilmu atau seni menyusun nada atau suara dalam urutan, kombinasi, dan hubungan

temporal untuk menghasilkan komposisi (suara) yang mempunyai kesatuan dan kesinambungan (2) Nada atau suara yang disusun demikian rupa sehingga mengandung irama, lagu, dan keharmonisan (terutama yang menggunakan alat-alat yang dapat menghasilkan bunyi-bunyi itu). Menurut Jamalus, musik adalah karya seni berbentuk suara yang diwujudkan melalui lagu atau komposisi. Musik menggunakan elemen dasar seperti irama, melodi, harmoni, dan ekspresi, yang semuanya berfungsi sebagai kesatuan untuk menyampaikan ide dan perasaan dari penciptanya.

Pada konser musik, terdapat banyak pihak yang terlibat, salah satunya adalah penyelenggara dan pembeli tiket. Hubungan hukum antara keduanya terbentuk melalui kesepakatan dalam transaksi jual beli tiket konser musik. Dalam hubungan ini, baik penyelenggara yang merupakan pelaku usaha maupun pembeli tiket sebagai konsumen saling mengikat. Penyelenggara sangat bergantung pada pembeli tiket, karena tanpa pembeli, konser musik tidak dapat dilaksanakan dengan sukses. Sebaliknya, pembeli tiket mengandalkan penyelenggara untuk menyajikan hiburan yang diinginkan. Namun, seiring dengan banyaknya konser musik yang diselenggarakan, tidak jarang muncul masalah, salah satunya adalah pembatalan konser.

Salah satu kasus yang menarik perhatian publik adalah pembatalan konser Band NDX yang seharusnya digelar pada event Bajenta Fest di Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah. Pembatalan yang diumumkan oleh panitia penyelenggara event Bajenta Fest di akun sosial media pada bulan Desember, 2024 dengan mendadak. Hal ini menimbulkan protes dari konsumen yang merasa dirugikan karena telah membeli tiket dan merencanakan kehadiran pada acara tersebut. Banyak pembeli tiket konser musik yang menuntut pertanggungjawaban dari penyelenggara untuk mengembalikan uang tiket konser yang dibatalkan. Dengan adanya penuntutan dari pembeli tiket konser, panitia penyelenggara event ini telah mengklarifikasikan di akun sosial medianya bahwa tiket konser akan di refund dengan waktu 7 bulan. Namun, pembeli tiket tetap melaporkan panitia penyelenggara ke polda dengan alasan waktu refund tiket yang sangat lama dan sampai saat ini tidak ada i'tikad baik dari panitia penyelenggara.

Menurut Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen, terkait dengan pembatalan konser yang tidak diselenggarakan maka memberikan hak kepada pembeli tiket konser sebagai konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya. Selain itu dalam Pasal 7 huruf g menjelaskan bahwasannya promotor selaku pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pengembalian uang tiket atau refund tak kunjung dibayarkan promotor, maka berlaku Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bahwa setiap pembeli tiket yang dirugikan oleh promotor konser dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri, selain itu promotor juga telah dinyatakan melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata yang di mana menyebutkan bahwa setiap perbuatan yang membawa kerugian kepada orang

lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian menggantikan kerugian yang telah ditimbulkan.

Undang-Undang yang berlaku di Indonesia sebagai pedoman saat ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). Undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk memperoleh informasi. Selain itu, undang-undang ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen, yang pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

Fenomena ini menyoroti perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya terlaksana di industri hiburan. Dalam konteks ini, penting untuk meneliti sejauh mana perlindungan konsumen dapat diterapkan, serta untuk mengevaluasi apakah penyelenggara konser memenuhi kewajibannya dalam memberikan informasi yang jelas dan kompensasi yang sesuai bagi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kasus pembatalan konser NDX di event Bajenta Fest dan memberikan pemahaman tentang bagaimana perlindungan konsumen diatur dalam hal ini.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian yuridis normatif bertujuan untuk mengkaji asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, teori hukum, dan doktrin-doktrin yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya dalam peristiwa pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara acara. Jenis penelitian ini cocok digunakan untuk menganalisis norma hukum positif dan implementasinya dalam kasus konkret. Dalam hal ini, fokus penelitian adalah bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), KUH Perdata, serta peraturan perundang-undangan lainnya mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan konser secara sepihak oleh pelaku usaha.

“Penelitian normatif pada dasarnya adalah penelitian hukum kepustakaan yang menekankan pada penelaahan terhadap asas, norma, teori hukum, dan peraturan perundang-undangan.”²

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan, antara lain:

1. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengkaji norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti:

¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 35.

² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011, hlm. 13.

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
2. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach) merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha, wanprestasi, perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad), dan perlindungan konsumen.

c. Sumber dan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum sekunder yang terdiri atas:

- a) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang mengikat, terdiri dari : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Menteri Perdagangan dan peraturan terkait hak konsumen lainnya.
- b) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti: Buku teks hukum, Karya ilmiah dari para pakar hukum, Artikel jurnal hukum nasional yang relevan dan laporan penelitian terdahulu.
- c) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan yang memberikan informasi tambahan seperti: Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

d. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi pustaka (library research), yaitu dengan menelaah dan mengumpulkan data dari berbagai literatur seperti buku hukum, peraturan perundang-undangan, jurnal hukum, artikel ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini.³ “Dalam penelitian hukum normatif, bahan hukum diperoleh dari kepustakaan, bukan dari lapangan.”⁴

e. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menggambarkan, mengkaji, dan menafsirkan norma hukum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghubungkannya dengan fakta hukum yang terjadi dalam kasus pembatalan konser secara sepihak. Analisis ini bertujuan untuk menghasilkan argumen hukum yang sistematis dalam rangka menemukan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen yang dirugikan. Teknik ini mengarah pada kesimpulan deduktif, dari ketentuan umum menuju penerapan pada kasus konkret.⁵

³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006, hlm. 47.

⁴ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm. 65.

⁵ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 155.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Posisi Hukum Konsumen dalam Perikatan Jasa Hiburan Berdasarkan Undang-Undang Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, pembeli tiket konser termasuk konsumen karena memanfaatkan jasa hiburan. Penyelenggara konser merupakan pelaku usaha (Pasal 1 angka 3 UUPK). Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha lahir dari perjanjian jual beli jasa hiburan, tunduk pada prinsip pacta sunt servanda (Pasal 1338 KUHPdata) yang menyatakan bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Hal ini menunjukkan pentingnya kepastian hukum dalam hubungan bisnis yang bersifat kontraktual, di mana kedua belah pihak berkewajiban menaati kesepakatan yang telah mereka buat.

Pembatalan Sepihak Konser sebagai Wanprestasi Pembatalan sepihak oleh penyelenggara tanpa alasan yang jelas merupakan pelanggaran perjanjian yang termasuk wanprestasi. Berdasarkan Pasal 1239 dan 1243 KUHPdata, wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Dalam hubungan ini, prestasi penyelenggara adalah melaksanakan konser sesuai jadwal dan ketentuan yang disepakati, sementara konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar harga tiket. Ketika konser dibatalkan tanpa alasan sah, maka pelaku usaha gagal memenuhi prestasinya, sehingga menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Menurut Subekti, wanprestasi dapat berupa: (1) tidak melaksanakan apa yang disanggupi, (2) melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, (3) terlambat melaksanakan, dan (4) melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan⁶. Dalam kasus ini, pembatalan konser yang disertai keterlambatan pengembalian dana mencerminkan dua bentuk wanprestasi sekaligus.

Perlindungan Hukum Berdasarkan UUPK UUPK memberikan hak-hak normatif kepada konsumen dalam Pasal 4, antara lain hak atas kenyamanan, informasi yang jujur, serta hak atas kompensasi jika jasa tidak sesuai. Pasal 7 huruf g UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi dan penggantian jika jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kasus ini, refund yang memakan waktu hingga berbulan-bulan merupakan pelanggaran kewajiban hukum pelaku usaha. Konsumen dapat menuntut haknya melalui BPSK atau Pengadilan Negeri (Pasal 45 UUPK).

Selain itu, transaksi pembelian tiket konser yang dilakukan secara online tunduk pada UU ITE. Dalam Pasal 9 UU ITE disebutkan bahwa setiap pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar mengenai kontrak elektronik. Penyelenggara juga berkewajiban melindungi data pribadi konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 26 UU ITE. Kegagalan menyediakan informasi yang jelas terkait pembatalan konser, prosedur refund, dan jangka waktu pengembalian dana juga merupakan pelanggaran terhadap prinsip transparansi dalam transaksi elektronik.

Sebagaimana ditegaskan oleh Rachmadi Usman, UUPK memperkenalkan prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, yang

⁶ Subekti, (2007), Hukum Perjanjian, Jakarta: PT Intermasa.

menghendaki adanya tanggung jawab penuh pelaku usaha terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat produk atau jasa yang tidak sesuai perjanjian⁷.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha secara Mutlak (Strict Liability) UUPK juga mengatur prinsip tanggung jawab mutlak dalam Pasal 19 ayat (1), di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus dibuktikan adanya unsur kesalahan. Alasan internal seperti kendala teknis atau perizinan tidak membebaskan tanggung jawab penyelenggara untuk memberikan kompensasi kepada konsumen. Konsep strict liability memudahkan konsumen untuk menuntut haknya tanpa harus membuktikan kesalahan dari pelaku usaha, cukup dengan menunjukkan adanya kerugian akibat kegagalan penyelenggaraan konser.

Menurut Munir Fuady, prinsip strict liability dalam UUPK merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum progresif yang bertujuan mengurangi ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha⁸. Oleh karena itu, keberadaan prinsip ini sangat penting dalam konteks pembatalan konser secara sepihak.

Ketiadaan Regulasi Khusus Event Hiburan Saat ini belum ada regulasi teknis yang mengatur secara rinci kewajiban penyelenggara konser dalam hal pembatalan acara. Hal ini menyebabkan lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen di sektor hiburan. Diperlukan regulasi khusus yang mengatur:

- Standar pelaksanaan konser;
- Prosedur pembatalan dan refund;
- Batas waktu refund yang wajar;
- Sanksi administratif dan perdata bagi pelaku usaha yang melanggar.

KESIMPULAN

Pembatalan sepihak konser oleh penyelenggara merupakan bentuk wanprestasi yang melanggar perjanjian jual beli jasa antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan KUHPerdata UUPK dan UU ITE, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan pengembalian uang tiket kepada konsumen. Lambatnya refund mencerminkan lemahnya perlindungan konsumen di sektor hiburan. Diperlukan penguatan regulasi teknis untuk memperjelas kewajiban pelaku usaha dan memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, Munir. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti. (2007). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa.
- Usman, Rachmadi. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jamalus. (1988). *Pengajaran Musik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

⁷ Rachmadi Usman, (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

⁸ Munir Fuady, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Dani Lailatul Magviro, R.Anisatul Mukaromah M, Yasid Amali, Kholis

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser Band Ndx Di Palangkaraya: Event Bajenta Fest 2024)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2008). Jakarta: Balai Pustaka.