

NASKAH PUBLIKASI
ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN *EVENT* FESTIVAL MUSIK (STUDI KASUS FESTIVAL
MUSIK SERASA NADA 2)



Oleh:

RENILDA STEFHANI ANANDA YUDHANINGTYAS

2000024274

Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA

2024

JOURNAL
LEGAL ANALYSIS ON CONSUMER PROTECTION CONCERNING
MUSIC FESTIVAL EVENT CANCELLATION (A CASE STUDY ON
SERASA NADA 2 MUSIC FESTIVAL)



Written by:

Renilda Stefhani Ananda Yudhaningtyas

2000024274

This Thesis is Submitted as a Fulfillment of the Requirements
to Attain the Bachelor of Law

FACULTY OF LAW
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA

2024

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBATALAN *EVENT* FESTIVAL MUSIK (STUDI KASUS FESTIVAL
MUSIK SERASA NADA 2)**

ABSTRAK

Musik telah menjadi salah satu bidang yang sangat diminati oleh para pengusaha di industri hiburan, terutama melalui penyelenggaraan festival musik di berbagai tempat. Hal ini berdasarkan pelaku usaha melihat musik sebagai peluang bisnis yang menjanjikan dengan potensi keuntungan yang besar. Beberapa pihak terlibat dalam tindakan ini, yaitu pembeli tiket festival musik sebagai konsumen dan penyelenggara acara yaitu *Event Organizer* sebagai pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha menjalin sebuah hubungan melalui kesepakatan dalam jual beli. Namun, karena adanya pembatalan sepihak dan mendadak dari pelaku usaha dan ketidakmampuan pihak pelaku usaha dalam memenuhi perjanjian yang telah disepakati, oleh karena itu pelaku usaha telah melakukan wanprestasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam festival musik Serasa Nada 2. Metodologi penelitian hukum normatif empiris digunakan dalam penelitian ini, dengan kriteria penelitian yang bersifat deskriptif analisis. Data dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder, menggunakan kuesioner serta studi kepustakaan (*literature research*) terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan. Data secara metodologis disajikan dalam bentuk teks naratif. Metode analisis data yang diterapkan adalah metode normatif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha (*Event Organizer*) telah melanggar hak-hak konsumen dalam beberapa hal. Pelaku usaha (*Event Organizer*) secara sepihak dan mendadak membatalkan festival musik, sehingga berakibat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak, yaitu konsumen. Apabila apabila pelaku usaha (*Event Organizer*) tidak memenuhi hak dan kewajiban konsumen, maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Konsumen dapat melakukan gugatan hukum terhadap pelaku usaha (*Event Organizer*) apabila melanggar hak-hak konsumen dan tidak melaksanakan tanggung jawabnya dalam hal penyelenggaraan festival musik. Gugatan untuk meminta pembayaran ganti rugi dapat diajukan dalam bentuk kewajiban untuk melaksanakan atau sebagai kompensasi. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan festival musik secara sepihak dan mendadak dapat mengajukan penyelesaian melalui jalur litigasi atau non-litigasi.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum; Konsumen; Pertanggungjawaban; Pelaku Usaha*

**LEGAL ANALYSIS ON CONSUMER PROTECTION CONCERNING
MUSIC FESTIVAL EVENT CANCELLATION (A CASE STUDY ON
SERASA NADA 2 MUSIC FESTIVAL)**

ABSTRACT

Music has become a highly sought-after field for entrepreneurs in the entertainment industry, particularly through the organization of music festivals in various locations. This is due to the fact that business operators view music as a promising business opportunity with significant profit potential. The parties involved in music festivals are the ticket buyers as consumers and the *Event Organizer* as the business operator. Consumers and business operators establish a relationship through an agreement in a sales transaction. When the business operator made sudden cancellations or is unable to fulfill the agreed-upon terms, the business operator thus has committed a breach of contract, resulting in losses for the consumers. The aim of this study was to understand the legal protection mechanisms and the business operator's responsibilities toward consumers in the Serasa Nada 2 music festival. This research employed normative empirical legal research methodology, with a descriptive analytical research approach. Data consisted of primary and secondary data sources and were collected using questionnaires and library research on relevant regulations. The data obtained were analyzed using qualitative normative method and were presented methodologically in narrative text form. The research findings indicate that the business operator (*Event Organizer*) has violated consumer rights in several aspects. The business operator (*Event Organizer*) unilaterally and abruptly canceled the music festival, resulting in losses for the consumers. If the business operator (*Event Organizer*) does not fulfill consumer rights and obligations, consumers are entitled to compensation or reimbursement. Consumers can file a legal claim against the business operator (*Event Organizer*) for violating consumer rights and failing to meet their responsibilities regarding the music festival organization. Claims for compensation can be pursued either through enforcement of obligations or compensation. Consumers who suffer losses due to unilateral and sudden cancellation of the music festival can seek resolution through litigation or non-litigation channels.

Keywords: *Legal Protection; Consumers; Responsibility; Business Operators*

Has been translated by Ahmad Dahlan Language Center  	On: 13/09/202
--	-----------------------------

A. Latar Belakang Masalah

Di setiap tahunnya, perekonomian serta teknologi semakin terus meningkat membawa perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang hiburan khususnya musik. 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 merupakan suatu hasil karya seni dalam bentuk bunyi yang diekspresikan melalui lagu atau komposisi dan menggunakan unsur pokok musik seperti irama, melodi, harmoni, serta ekspresi sebagai suatu kesatuan untuk menyampaikan gagasan emsoi penciptanya (Umn, 2013). Dapat ditarik kesimpulan bahwa musik adalah bentuk seni yang berasal dari emosi atau pikiran manusia, yang diekspresikan dalam nada atau suara yang harmonis melalui ekspresi diri (Ii & Teori, 2018).

Banyak orang dari berbagai lapisan masyarakat yang merupakan peminat musik, sehingga musik tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Banyaknya minat masyarakat terhadap industri musik tentu saja beriringan dengan kemunculan pertunjukan-pertunjukan musik, salah satunya adalah festival musik. Festival musik adalah konser musik besar yang menampilkan berbagai jenis musik dan seringkali melibatkan banyak penampil. Para pengunjung dapat menikmati beragam musik dari berbagai genre sepanjang hari. Tujuan utama dari penyelenggaraan festival

musik adalah untuk melestarikan musik yang telah berkembang, memenuhi keinginan para penggemar musik Indonesia, dan memenuhi aspirasi para musisi untuk memajukan sektor musik Tanah Air.

Pertunjukan festival musik akan selalu disambut antusias oleh semua kalangan, terutama para kaum muda, mulai dari penggemar hingga hanya penikmat lagu-lagunya saja. Masyarakat Indonesia memiliki minat yang tinggi terhadap pertunjukan festival musik, mulai dari musisi lokal hingga mancanegara. Festival musik di Indonesia merupakan salah satu pembuka jalan untuk menghidupkan ekonomi kreatif bangsa. Dengan banyaknya minat dari berbagai kalangan, ini membuka peluang usaha di industri hiburan. Para pelaku usaha melihat musik sebagai peluang bisnis yang menjanjikan dengan potensi keuntungan yang besar. Oleh karena itu, para pelaku usaha mengambil kesempatan ini dengan mengadakan pertunjukan atau festival musik di berbagai tempat dan kota. Keinginan penggemar untuk menyaksikan penampilan artis atau musisi favorit mereka terus berkembang tanpa henti. Ini mendorong banyak *Event Organizer* untuk bersaing dan bekerja keras untuk memenuhi keinginan tersebut.

Antusiasme tinggi dan minat yang besar dari masyarakat terhadap festival musik tersebut bisa mengalami hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan kegagalan festival musik seperti jumlah penonton yang berlebihan, kesulitan mendapatkan izin tempat, peringatan perjalanan dari negara asal artis atau musisi yang akan tampil (*travel warning*), larangan dari pemerintah Indonesia, keadaan darurat (*force majeure*), serta ketidaksiapan pihak penyelenggara dalam menyediakan fasilitas artis sesuai dengan perjanjian. Dalam

suksesnya sebuah festival musik, peran penyelenggara sangatlah penting. Sementara beberapa penyelenggara dapat melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik dan memastikan bahwa setiap detail festival musik terpenuhi sehingga festival musik berlangsung lancar, ada juga penyelenggara lain yang kurang bertanggung jawab dan hanya memikirkan keuntungan pribadi, yang menyebabkan adanya pembatalan sepihak sehingga konser tidak terlaksana dengan baik (Ellefson, 2003).

Sama halnya dengan permasalahan dalam penelitian ini, pelaku usaha yaitu *Event Organizer* (EO) Juwana Creative sebagai penyelenggara tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, yaitu pembatalan sepihak dan mendadak atas penyelenggaraan festival musik Serasa Nada 2. Juwana Creative merupakan *Event Organizer* yang berbasis di Yogyakarta. Pendiri Juwana Creative yakni kakak beradik Syatia Primananda dan Syatia Alfarabi. Sebelumnya, Juwana Creative sukses menyelenggarakan Serasa Nada 1 di tahun 2022 dan Jogja Koplo Fest 1 pada tahun 2023. Namun pada *event* Groovyland Festival di Semarang dan Suara Berkala di Yogyakarta menjadi mula batalnya festival musik. Juwana Creative kemudian menjanjikan untuk pengembalian uang (*refund*) dalam waktu 60 (enam puluh) hari atau mengganti tiket dengan *event* lain. Namun, Juwana Creative justru membuat festival musik baru yaitu Sudutbaya Fest di Surabaya, Serasa Nada 2 dan Jogja Koplo Fest 2 di Yogyakarta yang pada akhirnya 2 dari 3 *event* tersebut juga gagal dilaksanakan. Hal ini terjadi sebelum adanya penyelesaian masalah *refund* terkait Groovyland Festival dan Suara Berkala. (Wahyu Asyari Muntoha, 2023).

Pada bulan Desember 2022, melalui akun instagramnya @serasanada_ , Juwana Creative sebagai penyelenggara memberi pengumuman bahwa akan mengadakan festival musik Serasa Nada 2. Festival musik Serasa Nada 2 ini seyogyanya dijadwalkan pada 27-28 Mei 2023 di Stadion Mandala Krida, Yogyakarta. Tiket festival musik Serasa Nada 2 mulai diperjualbelikan melalui *platform* artatix.co.id pada tanggal 21 Desember 2022 pukul 18.00 WIB, menurut pernyataan yang dirilis Juwana Creative. Harga tiket untuk festival musik Serasa Nada 2 dibanderol dengan harga dari Rp175.000,00 hingga Rp350.000,00 dan tiket yang tersedia juga telah terjual habis. Sejumlah penyanyi yang akan *perform* pada festival musik Serasa Nada 2 tersebut juga diumumkan oleh Juwana Creative, antara lain yaitu Jkt 48, Lyodra, Tiara Andini, Last Child, Hivi!, Opick, Aldi taheer, Feel Koplo, The Panturas (Ichsan Muttaqin, 2023).

Namun, pada tanggal 26 Mei 2023 atau sehari sebelum pelaksanaan festival musik Serasa Nada 2 tersebut, secara mendadak Juwana Creative mengumumkan pembatalan festival musik melalui *platform* instagramnya @serasanada_. Beberapa pemegang tiket festival musik Serasa Nada 2 merasa kecewa terhadap Juwana Creative selaku penyelenggara terkait pengumuman pembatalan festival musik tersebut karena alasan yang diberikan oleh Juwana Creative juga tidak jelas. Setiap komentar di unggahan instagram @serasanada_ meminta Juwana Creative selaku penyelenggara untuk bertanggung jawab dan mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh para penonton untuk membeli tiket festival musik tersebut. Pada hari yang sama Juwana Creative menjanjikan pengembalian uang pembelian tiket (*refund*), dengan batas waktu pada 29 Mei 2023 pukul 23.59 WIB untuk pengisian

formulir. Sementara itu, tenggat waktu 2 minggu atau pada 14 Juni 2023, ditetapkan untuk *refund* uang tiket festival musik. Hingga beberapa bulan setelah pengumuman bahwa penjualan tiket untuk festival musik Serasa Nada 2 akan di *refund*, namun Juwana Creative masih juga belum melakukan *refund* uang tiket festival musik kepada pembeli.

Dari kejadian yang telah dipaparkan tersebut, terlihat jelas bahwa posisi konsumen berada dalam situasi yang sangat tidak menguntungkan. Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara jelas kepada konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat menempatkan konsumen dalam kerugian dan melanggar hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan informasi. Hal ini terutama terjadi ketika pelaku usaha tidak memberikan informasi dengan sengaja untuk menguntungkan diri mereka sendiri. Kerugian konsumen dibagi menjadi 2 (dua), yaitu kerugian materiil dan immateriil. Kerugian materiil yaitu kerugian yang dapat dihitung atau dinominalkan. Banyak penonton festival musik yang telah mengeluarkan uang untuk membeli tiket festival musik tersebut dan melakukan perjalanan dari luar kota, mengeluarkan uang untuk biaya transportasi dan akomodasi. Sebaliknya, kerugian immateriil merupakan kerugian yang sifatnya abstrak. Contohnya yaitu rasa kekecewaan konsumen terhadap pihak penyelenggara festival musik akibat pembatalan yang dilakukan secara sepihak dan mendadak tersebut, rasa cemas dari ketidakpastian pengembalian uang pembelian tiket yang telah dilakukan dan juga rasa takut untuk membeli tiket menonton festival musik lagi.

Konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha dikarenakan tanpa adanya informasi tersebut, konsumen hanya dapat

menjadi objek yang pasif. Yang mana hal ini menyoroti pentingnya keterbukaan informasi yang benar dan jelas. Karena pelaku usaha dalam skenario ini memiliki kebebasan untuk memilih berbagai kepentingan, konsumen menjadi pihak yang lemah karena hanya memiliki sedikit pilihan dan hanya dapat menikmati barang atau jasa yang dipertukarkan sebagai akibat dari kuatnya posisi pelaku usaha.

Tindakan membatalkan festival musik tersebut secara sepihak dan mendadak yang dilakukan oleh pihak *Event Organizer* selaku penyelenggara telah melanggar hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai pelaksanaan festival musik tersebut. *Event Organizer* festival musik Serasa Nada 2 tidak memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai alasan dibatalkannya festival musik tersebut yang mana dapat membingungkan pihak konsumen yang telah membeli tiket festival musik tersebut. Festival musik Serasa Nada 2 yang dibatalkan secara sepihak dan mendadak oleh *Event Organizer* tentu tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan kepada pihak konsumen. *Event Organizer* menjanjikan bahwa pihak konsumen mendapatkan akses untuk menyaksikan penyanyi yang tampil secara langsung di panggung pada tanggal dan lokasi yang telah ditawarkan oleh pihak *Event Organizer*. Namun, dikarenakan festival musik dibatalkan, pihak konsumen tidak mendapatkan akses tersebut. Hal ini mengakibatkan timbulnya hak-hak bagi pihak konsumen yang harus ditegakkan oleh pihak *Event Organizer* agar konsumen mendapatkan ganti rugi.

Berdasarkan kasus tersebut, penting untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab *Event Organizer* Juwana Creative selaku pelaku usaha untuk pemenuhan hak-hak konsumen serta perlindungan bagi konsumen yang mengalami pembatalan

festival musik. Tanggung jawab pelaku usaha serta hak-hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) yang bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi. Selain itu, UUPK juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha mengenai nilai perlindungan konsumen dalam rangka mendorong pengembangan pola pikir yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam industri. Perjanjian antar para pihak tidak selalu berjalan dengan baik, dalam artian masing masing pihak merasa puas. Hal ini dikarenakan terkadang pembeli barang tidak mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan yang diinginkan. Seperti halnya dengan permasalahan dalam penelitian ini, *Event Organizer* Juwana Creative sebagai pelaku usaha tidak memenuhi janji yang telah disepakati oleh para pihak dan tidak bertindak sebagai pelaku usaha dalam kegiatannya

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk sebuah skripsi yang berjudul: “**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN *EVENT* FESTIVAL MUSIK (STUDI KASUS FESTIVAL MUSIK SERASA NADA 2)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah-masalah yang akan dibahas, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan festival musik Serasa Nada 2?
2. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab pihak *Event Organizer* sebagai pelaku usaha terhadap konsumen akibat pembatalan festival musik Serasa Nada 2?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris atau sering dikenal sebagai penelitian hukum terapan (*applied law research*). Penelitian hukum yang menggabungkan pendekatan hukum normatif dengan berbagai data dan komponen empiris dikenal dengan istilah penelitian hukum normatif-empiris (Diantha, 2016). Penelitian hukum normatif-empiris diartikan sebagai penelitian hukum yang dilakukan melalui pengumpulan sumber-sumber dari database kepustakaan berupa buku literatur, peraturan perundang-undangan, dan narasumber yang dihubungi oleh penulis sebagai pelaku jastip dan konsumen pengguna jastip (Peter Mahmud Marzuki, 2011).

Penelitian ini merupakan suatu penelitian terhadap suatu isu sosial yang muncul dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai isu yang dihadapi dan data yang diperlukan untuk menjawab isu tersebut (Waluyo, 2002: 15). Tujuan dari metode hukum normatif empiris adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana penerapan ketentuan-ketentuan hukum normatif (Undang-Undang).

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menulis penelitian ini. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif mengarahkan penyelidikan atau penggambaran konteks sosial yang diteliti secara komprehensif, luas, dan mendalam. Ketika melakukan penelitian, pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari beberapa orang maupun dari pengamatan perilaku. Penelitian kualitatif menyuarakan pikiran dan perasaan peserta penelitian sambil berkonsentrasi pada masalah sosial (Bogdan & Taylor yang dikutip oleh Lexy.J. Moleong, 2007:4).

D. Pembahasan

Pasal 1 angka 2 UUPK memberikan definisi terkait dengan konsumen yaitu "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Berdasarkan definisi konsumen dalam UUPK, pembeli atau penonton tiket festival musik dalam hal ini adalah pengguna barang atau jasa untuk kepentingannya sendiri. Karena pelaku usaha adalah pihak yang memiliki pengetahuan yang benar dan jelas mengenai barang yang akan diperjualbelikan, maka konsumen adalah pihak yang lebih lemah dalam situasi ini (Sabil, 2023).

Pasal 1 angka 3 UUPK memberikan definisi terkait dengan pelaku usaha yaitu "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Dalam situasi ini, *Event Organizer* festival musik merupakan setiap individu atau perusahaan yang bertindak sebagai pelaku usaha dan menyelenggarakan festival musik untuk mendapatkan keuntungan finansial.

(Abdul Halim Barkatulah, 2008). Perlindungan konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 huruf (d) UUPK, pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepastian, keamanan, dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen.

Salah satu langkah penting untuk memperkuat kedudukan konsumen di Indonesia adalah dengan dibentuknya UUPK, yang menaungi regulasi hukum perlindungan Menurut Pasal 3 huruf (d) UUPK, yang menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen bertujuan menciptakan suatu sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”. Tujuan dasar perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kepastian, keamanan, dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen (E. W. Dewi, 2015). Keberadaan Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia telah membantu meningkatkan pemahaman para pelaku usaha tentang perlunya menjalankan usahanya dengan berperilaku yang jujur dan bertanggung jawab.

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih (Subekti, 2010). Suatu perjanjian terjadi ketika dua orang saling berjanji atau saling melaksanakan suatu hal. Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu: a) kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; b) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; c) suatu hal tertentu; dan d) suatu sebab yang halal.

Agar perjanjian dianggap sah, perjanjian tersebut harus memenuhi empat persyaratan. Persyaratan subjektif yang berkaitan dengan individu yang membuat perjanjian merupakan syarat sahnya perjanjian dalam bentuk kesepakatan dan kecakapan para pihak. Salah satu pihak dapat mengakhiri perjanjian jika persyaratan subjektif tidak terpenuhi. Di sisi lain, syarat obyektif yang berkaitan dengan tujuan atau prestasi perjanjian adalah keabsahan perjanjian yang berkaitan dengan suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Perjanjian dapat batal demi hukum jika syarat obyektif tidak terpenuhi.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum yang timbul karena adanya persetujuan dua pihak atau lebih untuk menimbulkan akibat hukum (Mertokusumo, 2007). Ketika dua atau lebih subjek hukum terlibat, suatu hubungan dianggap sah apabila hak dan kewajiban salah satu pihak seimbang dengan hak dan kewajiban pihak lainnya. Hubungan hukum dapat terjadi antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, seperti antara orang perorangan, antara orang perorangan dengan badan hukum, dan antara subjek hukum dengan benda. Hubungan hukum ini dapat

berupa hak-hak yang dimiliki oleh subjek hukum atas benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak (Adhwaisy Meifriday & Pranoto, 2020).

Ketika adanya kesepakatan mengenai hak dan kewajiban, pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan hukum. Perjanjian jual beli adalah salah satu bentuk yang memungkinkan untuk hubungan hukum tersebut. Para pihak dalam hubungan hukum tersebut saling bergantung satu sama lain dan lahir dari kehendak mereka. Produsen disebut sebagai pelaku usaha dan pembeli sebagai konsumen dalam perjanjian jual beli (Qiram, 2021).

Undang-undang perlindungan konsumen mengatur hak dan tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha dalam pertukaran barang dan jasa dalam masyarakat. Pertunjukan festival musik merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam bidang jasa. Sebuah festival musik juga melibatkan banyak pihak, yang mana pihak-pihak tersebut terdiri dari konsumen dan pelaku usaha. Tiket festival musik dibeli oleh konsumen, sehingga terjadi transaksi antara pelaku usaha sebagai pihak satu dan konsumen sebagai pihak kedua. Pelaku usaha sebagai pihak *Event Organizer* dan konsumen sebagai pihak pembeli tiket memiliki hubungan perikatan yang berkelanjutan sejak saat adanya kesepakatan dalam pembelian tiket. Hubungan perikatan tersebut dilaksanakan berdasarkan kesepakatan sesuai dengan kehendaknya masing-masing, sehingga konsumen dan pelaku usaha memiliki ketergantungan antara satu sama lain. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk

menyediakan layanan mereka, seperti mengatur festival musik. Tanpa konsumen, pelaku usaha tidak dapat memastikan bahwa usahanya akan berlanjut (Sabil, 2023).

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat sembilan hak konsumen yang diatur dalam peraturan ini. Adapun hak-hak tersebut adalah sebagai berikut:

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

Penyelenggara acara sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi sebagai berikut:

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

Juwana Creative selaku *Event Organizer* pada bulan Desember 2022, melalui akun instagramnya @serasanada_ , Juwana Creative sebagai penyelenggara

memberi pengumuman bahwa akan mengadakan festival musik Serasa Nada 2. Festival musik Serasa Nada 2 ini seyogyanya dijadwalkan pada 27-28 Mei 2023 di Stadion Mandala Krida, Yogyakarta. Pengumuman tersebut membuat banyak orang sangat bersemangat untuk menonton festival musik Serasa Nada 2 yang terlihat dari banyaknya komentar di Instagram. Banyak orang berkomentar di akun Instagram @serasanada_ menunjukkan semangat mereka untuk menonton festival musik yang menghadirkan penyanyi favorit mereka. Kemudian pada keesokan harinya, yaitu tanggal 18 Desember 2022, Juwana Creative membuat pengumuman lagi mengenai pembelian tiket dan harga tiket melalui Instagram @serasanada_. Bahwa tiket diperjualbelikan mulai pada tanggal 21 Desember 2022 dan harga tiket yang diperjualbelikan yaitu dengan rentang harga mulai dari Rp175.000,00 (seratus tujuh puluh lima ribu rupiah) hingga Rp350.000,00 (tiga ratus lima puluh ribu rupiah). Penjualan tiket festival musik Serasa Nada 2 dilakukan melalui sebuah *platform* bernama artatix. Tiket festival musik Serasa Nada 2 tersebut dijual melalui *platform* artatix mulai pukul 18.00 WIB. Sejumlah penyanyi yang akan perform pada festival musik Serasa Nada 2 tersebut juga diumumkan oleh Juwana Creative, antara lain yaitu Jkt 48, Lyodra, Tiara Andini, Last Child, Hivi!, Opick, Aldi taheer, Feel Koplo, The Panturas. Kemudian, pada tanggal 19 Mei 2023, Juwana Creative juga merilis susunan acara festival music tersebut. Karena tingginya minat terhadap festival musik Serasa Nada 2, sehingga tiket festival musik cepat habis terjual. Juwana Creative selaku penyelenggara juga mengumumkan habisnya tiket tersebut melalui akun Instagram mereka @serasanada_.

Namun, pada tanggal 26 Mei 2023 atau sehari sebelum pelaksanaan festival musik Serasa Nada 2 tersebut, secara mendadak Juwana Creative mengumumkan pembatalan festival musik melalui *platform* instagramnya @serasanada_. Beberapa pemegang tiket festival musik Serasa Nada 2 merasa kecewa terhadap Juwana Creative selaku penyelenggara terkait pengumuman pembatalan festival musik tersebut karena alasan yang diberikan oleh Juwana Creative juga tidak jelas. Setiap komentar di unggahan instagram @serasanada_ meminta Juwana Creative selaku penyelenggara untuk bertanggung jawab dan mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh para penonton untuk membeli tiket festival musik tersebut. Pada hari yang sama juga, Juwana Creative menjanjikan pengembalian uang pembelian tiket (*refund*) dengan batas akhir pengisian form pada 29 Mei 2023 pukul 23.59 WIB. Sementara batas akhir *refund* tiket festival musik, ditetapkan selama 2 minggu atau pada 14 Juni 2023. Hingga beberapa bulan setelah pengumuman bahwa penjualan tiket untuk festival musik Serasa Nada 2 akan di *refund*, namun Juwana Creative masih juga belum melakukan *refund* uang tiket festival musik kepada pembeli. Banyak pembeli tiket yang merasa dirugikan oleh Juwana Creative selaku penyelenggara dan mengungkapkan keluhan mereka di postingan Instagram @serasanada_. Mereka mengeluhkan bahwa uang yang telah mereka bayarkan untuk tiket festival musik Serasa Nada belum dikembalikan oleh Juwana Creative.

Berdasarkan kejadian diatas, Juwana Creative terlihat melanggar hak-hak konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Juwana Creative selaku penyelenggara festival musik

telah melanggar hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan festival musik Serasa Nada 2. Hak-hak tersebut meliputi:

(b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

(c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;

(e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

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

Konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang dan/ jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang artinya konsumen selaku penonton festival musik telah membeli tiket festival musik dan seharusnya mendapatkan barang dan/ jasa yang sesuai di perjanjikan oleh *Event Organizer* yaitu Juwana Creative. Keberadaan informasi diperlukan dalam adanya penyelenggaraan festival musik dalam rangka memenuhi ketentuan pasal 4 huruf (b) UUPK di atas. Apabila konsumen tidak mendapatkan barang maupun jasa yang sesuai diperjanjikan maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi.

Sebelum adanya hubungan hukum dimuali terdapat tahapan-tahapan transaksi antara produsen dengan konsumen dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Tahap Pra Transaksi.

Tahap pra transaksi yang meliputi konsumen mencari informasi terhadap barang dan/jasa yaitu tiket festival music yang akan dibelinya. Informasi ini didapat diperoleh langsung dari *Event Organizer* atau melalui brosur, iklan dll. Meskipun dalam tahap ini belum memasuki tahapan transaksi yang sesungguhnya, tahap pra transaksi ini dibutuhkan karena berpengaruh terhadap suatu keabsahan dari tahapan berikutnya.

Dalam UUPK keabsahan tersebut dari hak dan tanggung jawab masing-masing, baik pelaku usaha maupun konsumen. Untuk itu, para pihak wajib berhati-hati dalam mengikuti transaksi ini. Sesuai dengan hal ini merujuk dalam ketentuan pasal 1320 dan 1321 KUHPdata, yaitu “Perjanjian yang sah hanyalah perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan tidak sah (cacat) jika mengandung unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.”

2. Tahap Transaksi (Yang Sesungguhnya).

Calon konsumen membeli atau memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian konsumen akan mengambil keputusan apakah membeli barang dan/ jasa tersebut atau tidak. Disini para konsumen menggunakan haknya sebagaimana tercantum dalam UUPK mengenai hak konsumen. Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itulah lahir perjanjian (Sidabalok, n.d.).

Menurut KUHPdata suatu kesepakatan lahir karena adanya suatu penawaran (*offer*) dengan adanya suatu penerimaan (*accepted*) karena

keduanya dapat diartikan dengan para pihak sama-sama berkehendak. Pada tahap inilah para pihak mempunyai suatu hak dan kewajiban termasuk dengan cara pemenuhannya. Dalam melakukan transaksi yang dilakukan, konsumen hendaknya memberi atau menerima tanda bukti pembelian berupa secarik kertas yang didalamnya tertulis mengenai jensi barang dan/ jasa yang dibeli, serta terdapat keterangan lainnya. Hal ini perlu dilakukan untuk kedepannya menghindari kemungkinan perselisihan terhadap pelaku usaha dan konsumen.

3. Tahap Purna Transaksi.

Dalam purna transaksi bisa dalam wujud suatu perjanjian maupun kontrak yang mana dibuat oleh pelaku usaha dengan konsumen tentunya masih harus direalisasikan dalam pemenuhan hak dan kewajiban di antara mereka yang sesuai dengan isi perjanjian yang telah dibuat. Dalam hal tersebut *Event Organizer* yaitu Juwana Creative memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak dan didalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi.

Hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen telah ada sejak adanya kesepakatan dalam jual-beli. Dalam penyelenggaraan festival musik, sesuai dalam pasal 5 huruf (c) UUPK yaitu konsumen telah membayar sesuai nilai tukar yang disepakati, disanalah adanya suatu kewajiban yang dimiliki konsumen telah dilaksanakan. Jual-beli yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen tidak selalu terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuannya. Tidak telaksananya suatu

kewajiban dapat mengakibatkan wanprestasi baik yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Kata wanprestasi sendiri berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*”, yang memiliki arti tidak dipenuhinya suatu prestasi atau kewajiban yang telah disepakati oleh para pihak pada suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut kamus hukum, wanprestasi memiliki arti kelalaian, kealpaan, cidera janji, atau tidak menepati kewajiban yang tercantum dalam perjanjian (Mandiana & Achmad, 2024). Wanprestasi merupakan ketidakadaan suatu prestasi pada perjanjian (Prodjodikoro, 2012). Dapat dikatakan terjadi wanprestasi apabila si berhutang (debitur) tidak melakukan apa yang diperjanjikan. Ia alpa ataupun lalai ataupun ingkar janji ataupun juga melanggar isi perjanjian.

Pasal 1238 KUHPerdara mengatur tentang wanprestasi, wanprestasi adalah kondisi di mana debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Pengertian wanprestasi secara umum adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak sesuai dengan waktu yang diperjanjikan dan/atau kewajiban tersebut tidak dilakukan sesuai apa yang diperjanjikan serta perjanjian tersebut tidak dilaksanakan. Pengertian lain, wanprestasi adalah suatu keadaan dikarenakan kelalaian atau kesalahan, sehingga debitur tidak dapat memenuhi prestasinya seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan yang memaksa (Pramono, 2003).

Pasal 1246 KUHPerdata menyatakan bahwa “Biaya, rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang”.

Menurut J. Satrio bentuk-bentuk wanprestasi dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu (Murti, 2023):

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali

Sehubungan dengan pihak yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan pihak tersebut tidak memenuhi prestasi sama sekali.

2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.

Apabila prestasi pihak masih dapat diharapkan pemenuhannya namun tidak sesuai dengan waktu yang diperjanjikan, maka pihak tersebut dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.

3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru.

Pihak yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka pihak tersebut dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Terjadinya wanprestasi dapat disebabkan oleh dua kemungkinan yaitu (Khairandy, 2014):

1. *Overmacht / force majeure* (keadaan memaksa)

Keadaan memaksa ini merupakan suatu peristiwa yang tidak disangka-sangka sebelumnya terjadi. Adanya keadaan memaksa tersebut terdapat salah satu pihak ataupun para pihak tidak dapat melaksanakan prestasinya.

2. Kelalaian pihak (baik sengaja maupun lalai)

Kesengajaan atau lalai ini menimbulkan akibat yang berbeda. Apabila kesengajaan, maka pihak yang wanprestasi tersebut akan mengganti kerugian, denda, serta bunga lebih besar.

Ganti rugi yang dalam hukum perdata itu timbul karena adanya wanprestasi, merupakan akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul karena adanya perbuatan melawan hukum. Ganti rugi yang muncul dari adanya wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak yang dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam sebuah perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita akibat kerugian karenanya (Fuady, 2016).

Pertanggungjawaban hukum dari pihak yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa membayar kerugian, pembatalan perjanjian, peralihan resiko serta membayar biaya perkara. Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu :

- a. Meminta pelaksanaan perjanjian, meskipun pelaksanaan ini sudah terlambat

- b. Meminta penggantian kerugian, yaitu kerugian yang dideritanya karena perjanjian tidak atau terlambat dilaksanakannya, atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya.
- c. Menuntut pelaksanaan perjanjian disertai dengan penggantian kerugian yang diderita olehnya sebagai akibat terhambatnya pelaksanaan perjanjian.

Akibat hukum bagi debitur yang tidak memenuhi prestasinya untuk melaksanakan tanggung jawabnya dengan ganti rugi, berupa:

1. Biaya, yaitu segala pengeluaran atau ongkos yang nyata-nyata telah dikeluarkan kreditur.
2. Rugi, yaitu segala akibat negatif yang menimpa kreditur akibat kelalaian debitur atau kerugian nyata yang didapat atau diperoleh pada saat perikatan itu diadakan, yang timbul sebagai akibat ingkar janji.
3. Bunga, yaitu keuntungan yang diharapkan namun tidak diperoleh kreditur.

Dalam jual-beli yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya terjadi kesepakatan dan di dalamnya terdapat perjanjian yang mana pelaku usaha yaitu *Event Organizer* menjanjikan penyelenggaraan festival musik sesuai pada tanggal yang tertera pada tiket. Dalam hal ini pembeli membayar sejumlah uang dan pelaku usaha memberikan tiket, Sehingga hal tersebut merupakan perikatan yang mana seharusnya memberi sesuatu dan berbuat sesuatu dari perikatan tersebut. Kewajiban antara kedua belah pihak menjadikan suatu perikatan yang mana seharusnya memberi sesuatu dan berbuat sesuatu yaitu tidak sampai berhenti dalam perjanjian namun selanjutnya harus terjadi atau merealisasikan atas perjanjian yang

telah dibuat yaitu menyelenggarakan festival musik. Pembatalan festival musik secara sepihak dan mendadak yang dilakukan Juwana Creative artinya dalam perikatan tersebut, *Event Organizer* dengan konsumen tidak memberikan suatu. Perikatan *Event Organizer* dengan konsumen seharusnya berbuat sesuatu yang bertujuan untuk menghibur para penikmat musik.

Kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 huruf (c) UUPK. Dalam adanya festival musik, penonton telah membayar dengan nominal yang telah ditentukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan tiket festival musik yang akan diselenggarakan karena hal itu termasuk suatu kewajiban yang dimiliki konsumen dan merupakan hak pelaku usaha dalam Pasal 6 huruf (a) UUPK. Kewajiban *Event Organizer* selaku pelaku usaha harus berbuat sesuatu karena konsumen telah melakukan kewajibannya, yaitu dengan cara menyelenggarakan festival musik sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan kepada konsumen.

Prestasi yang belum bisa dilaksanakan oleh Juwana Creative berupa penyelenggaraan festival musik, berakibat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yaitu konsumen. Menurut Djojodirdjo, ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum (Qiram, 2021). Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya (Fuady, 2016).

Ketentuan Pasal 4 huruf (b), (c), (e) dan (h) dalam UUPK juga berbarengan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 huruf (b) dan (f) UUPK, Pelaku usaha wajib untuk memberikan ”informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, pemakaian, dan pemeliharaan”, serta “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam UUPK yang secara tegas menentukan adanya kewajiban pelaku usaha dan hak konsumen secara berkesinambungan, sehingga menempatkan keduanya dalam hubungan hukum yang saling melengkapi.

UUPK telah menyebutkan bahwa konsumen serta pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan untuk dipenuhi secara masing-masing. Hak konsumen atas informasi jelas tertera pada Pasal 4 huruf (c) UUPK yang menyebutkan bahwa “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dalam hal ini, pembeli tiket festival music atau penonton memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang relevan yang telah diatur oleh UUPK. Kemudian, Pasal diatas selaras Pasal 7 huruf (b) UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha, yang disebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk “Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan” (Susanto, 2008).

Juwana Creative selaku pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan, yaitu memberikan akses kepada pembeli tiket festival musik untuk

mendapatkan informasi mengenai jasa yang diperjualbelikan, yaitu penyelenggara festival musik, sejak pertama kali membeli tiket hingga festival musik tersebut berakhir. Namun pada kenyataannya, Juwana Creative tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam UUPK Pasal 7 huruf (b). Namun sebaliknya, Juwana Creative secara sepihak dan mendadak membatalkan festival musik tersebut tanpa memberikan informasi kepada pembeli tiket secara benar, jelas, dan jujur.

Pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap konsumen dapat menimbulkan akibat hukum. Hal ini karena mereka melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, seperti yang tertuang dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK. Maka dari itu, pelaku usaha seharusnya mengungkapkan informasi yang sesuai dengan kondisi barang yang mereka tawarkan. Konsumen dapat dirugikan akibat pelaku usaha yang tidak memberikan informasi akurat mengenai barang yang dijualnya (Wulansari, 2022).

Maksud dari hak atas informasi yaitu informasi yang akurat, jelas, dan benar, yang diterjemahkan sebagai berikut:

1. Informasi yang benar

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata benar berarti sebagaimana adanya. Deskripsi spesifikasi barang atau jasa yang akurat, sesuai dengan situasi yang dihadapi, dan tidak dilebih-lebihkan untuk

memungkinkan adanya pertanggungjawaban atas informasi tersebut adalah apa yang disebut sebagai informasi yang jelas.

2. Informasi yang jelas

Informasi yang jelas berarti bahwa informasi tersebut utuh, dapat dimengerti, dan disajikan dengan cara yang secara akurat mewakili maknanya tanpa menyembunyikan apa pun.

3. Informasi yang jujur

Informasi yang jujur berarti apa pun yang disampaikan harus bebas dari unsur penipuan atau kecurangan yang dapat merugikan orang lain agar dapat dianggap sebagai informasi yang jujur.

Karena hal ini berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas kepada konsumen dan hak konsumen untuk mendapatkan informasi tersebut, maka informasi yang benar, jujur, dan jelas menjadi sangat penting dalam penyelenggaraan festival musik. Hal ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen terkait barang dan jasa dan untuk meminimalisir pelaku usaha dari tindakan melanggar hukum yang ditujukan kepada konsumen yang dapat membahayakan konsumen (Sabil, 2023).

Juwana Creative dalam hal ini gagal memberikan informasi yang jelas, seperti yang terlihat dari tindakan mereka yang membatasi pernyataan mereka hanya pada pembatalan festival musik dan tidak menyebutkan penyebab pembatalan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh Juwana Creative tidak lengkap. Sedangkan dalam hal ini, Juwana Creative dituntut untuk memberikan informasi secara rinci mengenai jasa penyelenggaraan sebuah festival musik dari

awal penjualan tiket hingga festival musik tersebut dianggap selesai tanpa ada yang disembunyikan.

Berdasarkan uraian diatas, tindakan yang dilakukan oleh Juwana Creative tersebut dapat dikategorikan dalam konsepsi ruang lingkup Perlindungan Konsumen terkait dengan Perlindungan Represif karena terdapat permasalahan dalam tindakan yang dilakukan oleh Juwana Creative. Berdasarkan kriteria informasi yang benar, jelas, dan jujur yang tercantum dalam UUPK Pasal 4 huruf (c), tindakan Juwana Creative dapat dianggap tidak sesuai. *Event Organizer* tidak memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan informasi secara benar, jelas dan jujur. Akibatnya, hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur tidak terpenuhi sehingga menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi konsumen baik dalam bentuk kerugian materiil maupun immateriil.

Kerugian nyata yang dialami konsumen disebut sebagai kerugian materiil. Di sisi lain, kerugian immateriil didefinisikan sebagai kerugian yang diakibatkan oleh hilangnya manfaat yang mungkin akan dialami konsumen di masa mendatang atau dari manfaat yang mungkin akan dialami konsumen di masa mendatang. Konsumen yang membeli tiket festival musik tentu saja mengalami kerugian materiil, yang pada dasarnya merupakan kerugian ekonomi yang disebabkan oleh hilangnya sejumlah uang tertentu, dengan nilai kerugian berkisar antara Rp175.000,00 - Rp1.200.000,00 karena tidak sedikit pembeli tiket yang membeli lebih dari 1 tiket. Selain kerugian pembelian tiket, kerugian juga dialami untuk biaya transportasi dan akomodasi selama festival musik berlangsung bagi yang telah datang jauh-jauh dari luar kota. Pembeli tiket festival musik juga mengalami kerugian immaterial yaitu

kerugian yang tidak berwujud, seperti hilangnya potensi keuntungan yang didapat dari pembelian mereka. Kerugian ini termasuk waktu dan energi yang terbuang serta kekecewaan terhadap penyelenggara festival music akibat pembatalan sepihak dan mendadak tersebut. Kemudian berakibat adanya rasa khawatir dari ketidakpastian pengembalian uang pembelian tiket dan rasa takut untuk membeli tiket festival musik di masa depan.

Sesuai dengan Pasal 7 ayat (1) UUPK, pelaku usaha harus melakukan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memuat asas itikad baik. Pasal tersebut menyatakan bahwa “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” yang menyiratkan bahwa pelaku usaha, seperti penyelenggara festival musik, harus beritikad baik untuk melaksanakan perjanjian. Kejujuran juga dapat menjadi bagian dari itikad baik ini. Hal ini sangat berkaitan dengan bagaimana perasaan seseorang di dalam hati ketika mereka mencapai kesepakatan. Itikad baik dapat didefinisikan dalam 2 (dua) cara, yaitu secara obyektif dan secara subyektif. Secara obyektif, berarti bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan tetap mematuhi dan menghormati norma kesusilaan dan kepatuhan. Di sisi lain, secara subyektif berarti bahwa tujuan seseorang didasarkan pada itikad baik (Subekti, 2010). Teori hukum kontrak klasik menyatakan bahwa suatu perjanjian dapat menerapkan asas itikad baik apabila telah memenuhi persyaratan tertentu. Akibatnya, pihak yang mengalami kerugian dalam tahap prakontrak atau negosiasi tidak terlindungi dalam doktrin ini karena perjanjian tersebut belum memenuhi persyaratan.

Tiket festival musik yang dibeli konsumen dilindungi oleh perjanjian jual beli, yang menciptakan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. UUPK Pasal 4-7 mengatur kewajiban dan hak konsumen dan pelaku usaha, yaitu:

1. Kewajiban Pelaku Usaha

a. Pelaku usaha wajib beritikad baik.

Pada dasarnya itikad baik hanya terbukti setelah perjanjian dipraktikkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha (*Event Organizer*) untuk memenuhi kewajibannya untuk beritikad baik adalah dengan memberikan kepastian terhadap penyelenggaraan festival musik. Hal ini dapat meminimalisir kerugian bagi konsumen yang merupakan salah satu pihak yang terlibat.

b. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha (*Event Organizer*) harus memberikan informasi yang tepat mengenai alasan dibalik pembatalan festival musik tersebut.

c. Pelaku usaha wajib menjamin jasa yang telah diperjanjikan.

Pelaku Usaha (*Event Organizer*) wajib memastikan bahwa festival musik dilaksanakan sesuai dengan perjanjian.

d. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi.

Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, penggantian, dan/atau pengantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan, pemanfaatan, dan perdagangan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Ketika festival musik dibatalkan secara sepihak dan

mendadak, pelaku usaha (*Event Organizer*) telah menjual tiket festival musik yang sudah direncanakan dan diputuskan sebelumnya, namun festival musik tersebut justru dibatalkan secara sepihak dan mendadak. Konsumen yang telah membeli tiket festival musik tersebut dirugikan karena tidak dapat menikmati layanan jasa yang telah dijanjikan oleh *Event Organizer*. Maka dari itu, *Event Organizer* diharuskan mengganti kerugian pelanggan.

2. Hak Pelaku Usaha

- a. Pelaku usaha berhak mendapatkan atau menerima pembayaran sesuai dengan tiket festival musik yang diperjual belikan.

Setelah konsumen memenuhi tanggung jawabnya kepada pelaku usaha (*Event Organizer*) untuk membayar tiket festival musik yang ditukarkan, pelaku usaha (*Event Organizer*) diwajibkan oleh perjanjian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melaksanakan tanggung jawabnya setelah menerima uang dari konsumen.

Konsumen bukan hanya sekadar penerima manfaat, tetapi juga memiliki hak dan kewajiban yang harus terpenuhi dalam berinteraksi dengan produk atau jasa yang ditawarkan, yaitu sebagai berikut:

1. Kewajiban Konsumen

- a. Konsumen wajib membayar sejumlah uang sesuai yang di sepakati.

Konsumen diharuskan membayar jumlah yang tertera pada label harga tiket untuk acara musik tersebut, yang ditetapkan oleh pelaku usaha (*Event Organizer*)

- b. Konsumen wajib mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa Perlindungan Konsumen secara patut.

Konsumen mengeluhkan jasa yang telah mereka beli tidak sesuai dengan yang dijanjikan, disarankan agar permasalahan dengan pelaku usaha (*Event Organizer*) segera diselesaikan dengan baik. UUPK, khususnya Pasal 45 ayat (2), menyebutkan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Hal ini mengindikasikan bahwa ada banyak peluang untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berkat UUPK (Mairul & Irianto, 2018).

2. Hak Konsumen

- a. Konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Konsumen harus diberikan semua fakta tentang produk layanan yang telah mereka beli dan memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas. Bagi konsumen, memiliki akses terhadap informasi merupakan hal yang krusial karena memungkinkan mereka untuk

menentukan bagaimana produk jasa tersebut akan digunakan dan dinikmati.

- b. Konsumen berhak mendapat mendapatkan ganti rugi atau kompensasi.

Berdasarkan hak dan tanggung jawab pelaku usaha (*Event Organizer*) terhadap konsumen yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelaku usaha (*Event Organizer*) gagal memenuhi kewajibannya. Konsumen yang membeli tiket festival musik tersebut dirugikan karena pelaku usaha (*Event Organizer*) tidak dapat melaksanakan perjanjian atau memastikan terselenggaranya festival musik tersebut sesuai dengan yang telah disepakati dengan konsumen.

Juwana Creative sebagai pelaku usaha dalam hal ini telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dengan tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha, sesuai dengan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang telah diuraikan sebelumnya. Dikarenakan dalam pelaksanaan festival musik ini Juwana Creative tidak mampu memenuhi perjanjian yang telah di sepakati yaitu melaksanakan festival musik tersebut yang kemudian berakibat pada batalnya festival musik tersebut. Hal ini juga merugikan konsumen karena pihak penyelenggara acara festival musik Serasa Nada 2 membatalkan festival musik ini dari konsumen secara sepihak dan mendadak. Oleh karena itu, Juwana Creative diwajibkan untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan sebagai akibat dari pembatalan secara sepihak dan mendadak dalam kapasitasnya sebagai pelaku usaha. Sesuai dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan

membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut” pelanggan dapat menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan ganti rugi. Dalam hal ini, konsumen dapat meminta ganti kerugian atas Tindakan pembatalan secara sepihak dan mendadak yang dilakukan oleh pihak *Event Organizer* atau penyelenggara festival musik. Upaya hukum tersebut merupakan bentuk perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen meliputi dua hal, yaitu: Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Berikut akan dibahas mengenai kedua konsep perlindungan hukum tersebut.

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang administrasi (Hadjon, 2011). Dengan kata lain perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum Represif merupakan bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa (Hadjon, 2011). Kaitannya dengan penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Tidak telaksananya suatu kewajiban dapat mengakibatkan wanprestasi baik yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen. Selain itu dapat juga karena paksaan, kekeliruan, perbuatan curang, maupun karena keadaan memaksa atau force majeure.

1. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

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

Pelaku usaha merujuk pada Pasal 1 angka 3 UUPK yaitu “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi”. UUPK

menyebutkan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, sementara konsumen diharapkan berlaku dengan itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Perlindungan Konsumen di Indonesia sangat erat kaitannya dengan hak, kewajiban, serta tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha menjadi wajib apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya selaku penjual barang dan/atau jasa. UUPK juga menyebutkan bahwa ada berbagai macam kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK.

Event Organizer dalam hal ini sebagai pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf (g) UUPK yang mana *Event Organizer* secara sepihak dan mendadak membatalkan festival musik yang telah dijanjikan, hal ini tentunya tidak sesuai dengan perjanjian jual-beli awal yang mana penonton membeli tiket festival musik untuk menikmati pertunjukan dari beberapa penyanyi ibukota yang akan tampil antara lain Tiara Andini, Hivi!, Lyodra, Last Child, The Panturas, Aldi Taher, Jkt 48, Opick, Feel Koplo dan masih terdapat beberapa penyanyi ibukota lainnya seperti yang dipromosikan pada awal penjualan tiket oleh *Event Organizer*. Tindakan *Event Organizer* tersebut telah menimbulkan akibat hukum berupa kerugian konsumen atas manfaat dari tiket yang telah dibeli oleh penonton.

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

Event Organizer dalam melakukan pertanggung jawaban tidak sesuai dengan Pasal 19 angka (2) yang mana sampai saat ini *Event Organizer* tidak melakukan pengembalian uang pembelian tiket (*refund*) yang telah dibeli oleh penonton. Tindakan *Event Organizer* yang secara sepihak dan mendadak membatalkan festival musik dan tidak melakukan pengembalian uang pembelian tiket (*refund*) yang telah dibeli oleh penonton, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan UUPK sehingga menimbulkan akibat hukum berupa kerugian materiil yang secara nyata

dirasakan oleh penonton. *Event Organizer* sesuai dengan ketentuan UUPK diwajibkan untuk memberikan kompensasi dalam bentuk uang sesuai dengan harga tiket pada awal pembelian tanpa terkecuali.

Dari uraian tersebut diatas dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen maka dapat juga diproses kepada ranah hukum perdata dan dapat dikatakan sebagai wanprestasi atau ingkar janji, sehingga pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut pemenuhan perjanjian atau ganti rugi atas perjanjian. Adapun perjanjian yang dimaksud adalah transaksi jual beli tiket festival musik. Jika salah satu pihak tidak melakukan prestasi yang telah disepakati maka pihak tersebut dianggap melakukan wanprestasi. Gugatan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat pembatalan festival musik tersebut baik yang berupa kerugian materil maupun imateriil dapat dilakukan gugatan berdasarkan wanprestasi dan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum.

1. Gugatan Berdasarkan Wanprestasi

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah hubungan kontraktual perjanjian jual beli seperti yang diatur dalam pasal 1457 KUHPperdata. Perjanjian jual beli adalah perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk memberikan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar suatu barang yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak miliknya. Seperti perjanjian pada umumnya harus memenuhi syarat Pasal 1320 KUHPperdata tentang

sahnya perikatan, sejak kata sepakat maka perjanjian telah terbentuk yang artinya pada pihak terikat untuk melakukan prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut. Dalam Pasal 1234 KUHPerdara disebutkan “Tiap tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Jika salah satu pihak tidak melakukan prestasi yang telah tidak melakukan prestasi yang telah disepakati maka pihak tersebut dianggap melakukan wanprestasi.

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak melakukan prestasi seperti yang ditetapkan dalam perikatan, yang dimaksud dengan wanprestasi sebagai berikut (Miru, 2016):

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;
3. Terlambat memenuhi prestasi;
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Seperti diatur dalam Pasal 5 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen telah melakukan prestasi dengan membayar harga barang (tiket festival musik) yang telah disepakati. Sedangkan pelaku usaha menyerahkan barang yang tidak sesuai barang yang tidak sesuai dengan yang ditentukan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf (d) “tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan atau jasa

tersebut” dan huruf (f) “tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut”, serta Pasal 7 UUPK berarti telah melakukan wanprestasi. Akibat dari wanprestasi ini sendiri dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan hak resiko, maupun membayar biaya perkara.

Berdasarkan unsur wanprestasi atas pembatalan festival musik adalah dalam hal “Sama sekali tidak memenuhi prestasi”. Sama sekali tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan berarti tidak melakukan suatu perbuatan seperti yang telah diperjanjikan maka dapat diartikan telah terjadi wanprestasi yang berupa sama sekali tidak memenuhi prestasi atau tidak berbuat atau melakukan sesuatu dikarenakan festival musik yang dijadwalkan batal diselenggarakan. Akibat dari wanprestasi tersebut maka merugikan bagi salah satu pihak yaitu konsumen dalam hal ini pembeli tiket/penonton festival musik. Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan oleh wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh perbuatan melawan hukum.

Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dapat dimintakan tanggung jawabnya jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menerima

kerugian karenanya KUHPerdara merincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

1. Biaya

Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur. Jadi biaya setiap uang yang dikeluarkan dari pihak yang merasa dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi.

2. Rugi

Rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik kreditur akibat kelalaian debitur.

3. Bunga

Bunga adalah segala keuntungan yang diharapkan atau sudah diperhitungkan.

Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan berbagai kombinasi antara lain pemberian ganti rugi, pelaksanaan perjanjian tanpa ganti rugi, pelaksanaan perjanjian beserta ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik beserta ganti rugi.

Tuntutan ganti rugi akan dilakukan apabila konsumen yang dirugikan mampu membuktikan bahwa terdapat perikatan antara dirinya dengan pelaku usaha dan tidak dipenuhinya kewajiban yang

timbul dari perikatan tersebut oleh pelaku usaha sehingga menimbulkan kerugian. Dalam literatur dan yurisprudensi dikenal beberapa model ganti rugi terjadinya wanprestasi yaitu sebagai berikut:

1. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian.

Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian adalah suatu model ganti rugi karena wanprestasi dimana bentuk dan besarnya ganti rugi tersebut sudah ditulis dan ditetapkan dengan pasti dalam perjanjian ketika perjanjian ditanda tangani, walaupun pada saat itu belum ada wanprestasi.

2. Ganti rugi ekspektasi.

Ganti rugi dalam bentuk ekspektasi adalah suatu bentuk ganti rugi tentang hilangnya keuntungan yang diharapkan (di masa yang akan datang), seandainya perjanjian tersebut tidak wanprestasi. Jadi, dalam hal ini, pihak yang dirugikan karena wanprestasi ditempatkan seolah olah tidak terjadi wanprestasi dengan berbagai keuntungan yang akan didapatkannya.

3. Pergantian biaya.

Yang dimaksud dengan ganti rugi berupa pergantian biaya adalah ganti rugi dalam bentuk pergantian seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak yang harus dibayar oleh pihak lain, yang telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut, karena perhitungan biaya yang telah dikeluarkan tersebut

umumnya dilakukan dengan melihat kepada bukti-bukti pengeluaran berupa kwitansi-kwitansi.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama oleh pelaku usaha atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 19 yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;

4. Pemberian ganti rugi sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2. Gugatan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Suatu perjanjian dapat dibatalkan ketika syarat obyektif dan syarat subyektif sebagaimana dalam Pasal 1320 KUHPerdara tidak terpenuhi. Apabila syarat-syarat subyektif tidak dipenuhi, perjanjiannya dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan pihak yang tidak cakap atau yang memberikan kesepakatan secara tidak bebas. Sedangkan kalau syarat-syarat obyektif yang tidak dipenuhi, perjanjiannya batal demi hukum. Selanjutnya terdapat faktor yang menyebabkan suatu perjanjian batal karena hukum yaitu adanya cacat kehendak dalam suatu perjanjian yang berkaitan dengan kesepakatan para pihak yang menjadi tidak sah karena disebabkan oleh kekhilafan (*dwang*), paksaan (*dwaling*), atau penipuan (*bedrog*), sebagaimana diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara.

Adapun kebijakan Juwana Creative sebagai penyelenggara festival musik Serasa Nada 2 dalam melakukan pembatalan sepihak dan mendadak mencerminkan bahwa tindakannya tidak mengindahkan asas

kesetaraan. Asas kesetaraan dalam perjanjian yaitu asas yang mengamanatkan agar para pihak dalam perjanjian berkedudukan setara dalam hal posisi tawar, kewajiban dan kepentingan, sehingga tidak ada pihak yang mendominasi satu sama lain (Irayadi, 2021).

Beberapa yurisprudensi Mahkamah Agung menyatakan bahwa pemutusan perjanjian secara sepihak termasuk perbuatan melawan hukum. Beberapa Yurisprudensi yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 4/Yur/Pdt/2018, menyatakan: “Pemutusan perjanjian secara sepihak termasuk dalam perbuatan melawan hukum”.
- b. Putusan Mahkamah Agung No. 1051 K/Pdt/2014 tanggal 12 November 2014, menyatakan : “Bahwa perbuatan Tergugat/Pemohon Kasasi yang telah membatalkan perjanjian yang dibuatnya dengan Penggugat/Termohon Kasasi secara sepihak tersebut dikualifisir sebagai perbuatan melawan hukum karena bertentangan dengan Pasal 1338 KUHPerdara, yaitu perjanjian tidak dapat ditarik Kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak”.
- c. Putusan Mahkamah Agung No. 580 PK/Pdt/2015 tanggal 17 Februari 2016, menyatakan: “Bahwa penghentian Perjanjian Kerjasama secara sepihak tersebut merupakan perbuatan melawan hukum, oleh karena itu Tergugat harus membayar kerugian yang dialami Penggugat;”.

d. Putusan Mahkamah Agung No. 28 K/Pdt/2016 tanggal 17 November 2016, menyatakan: “Bahwa sesuai fakta persidangan terbukti Penggugat adalah pelaksana proyek sesuai dengan Surat Perintah Mulai Kerja yang diterbitkan Tergugat I, proyek mana dihentikan secara sepihak oleh Para Tergugat, sehingga benar para Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum;”

Pelaku usaha dapat dituntut apabila melanggar ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, serta pasal 19. Pembuktian adanya perbuatan melanggar hukum yaitu atas dasar adanya unsur kesalahan dimana di atur dalam Bab III buku III KUHPerdara pasal 1365 sampai dengan pasal 1380, dalam hal ini dasar gugatan yang digunakan yaitu pasal 1365 KUHPerdara yang menyebutkan ”Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan setiap orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Kerugian tersebut harus memenuhi persyaratan kesalahan karena mengakibatkan perbuatan melanggar hukum agar memenuhi syarat untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk memenuhi unsur untuk mendapatkan ganti rugi, unsur-unsur yang tercantum dalam Pasal 1365 KUH Perdata harus dipenuhi, sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan

Ada beberapa komponen perbuatan yang disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang dapat ditafsirkan secara positif dan negatif. Ketika digunakan secara positif, ini berarti melakukan tindakan, namun ketika digunakan secara negatif, ini berarti tidak melakukan tindakan. Ketika seseorang melakukan sesuatu yang bertentangan dengan hukum, maka hal tersebut dianggap sebagai pelanggaran hukum. Mengambil tindakan nyata dapat menjadi ilustrasi dari perilaku yang melanggar hukum yang bersifat positif. Sedangkan tindakan negatif adalah tindakan yang menggambarkan tidak dilakukannya sesuatu.

Adanya perbuatan yaitu perbuatan pihak *Event Organizer* yang membatalkan festival musik secara sepihak dan mendadak, serta tidak memberikan informasi yang secara jelas, benar, dan jujur mengenai alasan dibatalkannya festival musik.

2. Perbuatan tersebut melawan hukum

Tindakan pelaku yang diduga melanggar hukum, melanggar hak-hak orang lain, melanggar standar moral, melanggar kewajiban hukum pelaku, atau mengganggu ketertiban umum dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan yang melanggar hukum. Namun demikian, masih perlu untuk menentukan apakah ada komponen kesalahan dalam suatu kegiatan sebelum menentukan apakah kegiatan tersebut melanggar hukum atau tidak (Hassanah, 2015).

Hoge Raad mendefinisikan perbuatan melanggar hukum secara sempit, yaitu setiap tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan yang melanggar hak-hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum orang yang melakukan tindakan tersebut sebagaimana diatur oleh hukum. Dalam pengertian ini, melanggar hukum disamakan dengan melakukan sesuatu yang bertentangan dengan norma hukum yang telah ditetapkan (Khairandy, 2014). Menurut Molengraff, perbuatan melawan hukum tidak hanya melanggar ketentuan hukum, tetapi juga melanggar norma-norma kesusilaan dan etika. Seseorang dianggap melakukan perbuatan melawan hukum jika dia bertindak tidak sesuai dengan norma-norma yang diharapkan dalam interaksi sosial terkait individu atau barang. Definisi perbuatan melawan hukum kemudian meluas, sekarang dipahami tidak hanya mencakup tindakan yang melanggar hukum tertulis, seperti tindakan yang bertentangan dengan hukum dan merugikan hak subjektif seseorang, tetapi juga tindakan yang bertentangan dengan norma-norma yang tidak tertulis.

Dalam hal ini, *Event Organizer* telah mengabaikan kewajibannya selaku penyelenggara festival musik, kewajiban yang dimaksud adalah memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan festival musik secara lengkap serta menyelenggarakan festival musik sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam praktiknya, *Event Organizer* membatalkan festival musik secara sepihak dan

mendadak yaitu sehari sebelum tanggal pelaksanaan festival musik dan tidak memberikan informasi alasan pembatalan pelaksanaan festival musik secara jelas, benar, dan jujur kepada penonton, hal ini tentunya dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena perbuatan yang dilakukan *Event Organizer* tidak sesuai dengan kewajibannya.

3. Adanya kesalahan dari pelaku

Kesalahan dalam pengertian hukum menggambarkan tingkat “pengetahuan” yang dimiliki oleh orang yang melakukan perbuatan melawan hukum. “Pengetahuan” ini menunjukkan bahwa pelaku tindakan melawan hukum menyadari bahwa tindakan mereka tidak dapat dihindari akan merugikan orang lain. Pengetahuan ini merupakan persyaratan yang sangat penting untuk menentukan apakah seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang telah mereka lakukan (Muljadi, 2003).

Mengenai persyaratan untuk memastikan unsur kesalahan dalam kasus-kasus perbuatan melawan hukum, telah diakui secara luas bahwa seseorang biasanya menyadari dampak dari tindakan mereka ketika mereka melakukan perbuatan melawan hukum. Pada dasarnya, selalu ada unsur kesalahan yang terlibat dalam hampir semua perbuatan melanggar hukum.

Vollmar menyatakan bahwa konsep kesalahan bergantung pada respons terhadap pertanyaan dibawah ini (Setiawan, 206 C.E.):

a. Kesalahan dari arti subjektif (abstrak).

“Apakah orang yang bersangkutan umumnya dapat dipertanggungjawabkan atas perbuatannya itu?”

b. Kesalahan dalam arti objektif (konkrit).

“Apakah ada keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*)?”

Dalam hal ini, unsur kesalahan dalam konteks “pengetahuan” dapat dipahami sebagai pelaku mengetahui dan menyadari bahwa tindakannya akan melukai menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Perbuatan *Event Organizer* yaitu *Event Organizer* memiliki unsur kesalahan yaitu, menyadari bahwa kesalahannya adalah membatalkan festival musik secara sepihak dan mendadak tanpa memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas kepada para penonton tentang pembatalan tersebut. Namun, *Event Organizer* tetap melakukan hal-hal tersebut yang menimbulkan penonton mendapatkan kerugian. Akibatnya, *Event Organizer* dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakan mereka dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang relevan.

4. Adanya kerugian

Perbuatan melawan hukum mengabaikan kerugian yang bersifat finansial (materiil) maupun yang bersifat abstrak (immateriil). Pendapatan yang berpotensi hilang biasanya dianggap sebagai kerugian materiil. Kemudian, rasa takut, rasa sakit fisik, keterkejutan dan hilangnya kebahagiaan hidup merupakan contoh kerugian imateriil (Waruwu, 2017). Untuk memulihkan kerugian mereka, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi moneter, pemulihan ke keadaan semula, perintah untuk tidak mengulangi tindakan tersebut, atau putusan dari hakim bahwa tindakan tersebut ilegal. Kerusakan properti dan gangguan adalah contoh tindakan yang dapat dituntut.

Konsumen telah mengalami kerugian materiil dan imateriil dalam hal ini. Karena tindakan *Event Organizer*, para penonton kehilangan tiket yang telah mereka bayar sehingga tidak memiliki nilai lagi. Selain itu, festival musik yang secara sepihak dan mendadak dibatalkan menimbulkan dampak emosional dan psikologis kepada penonton.

5. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.

Dalam hukum perdata, konsep kausalitas digunakan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang ditimbulkan, sehingga kesalahan dapat dibebankan kepada pelaku. Hal ini sesuai dengan pendapat M.A.

Moegni Djojodirdjo mengenai unsur kausalitas dalam perbuatan melawan hukum. Dalam hal ini, konsep kausalitas diterapkan untuk menyelidiki hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang diakibatkannya untuk meminta pertanggungjawaban pelaku perbuatan melawan hukum dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita.

Dengan membatalkan festival musik secara tiba-tiba dan sepihak tanpa memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai alasan di balik pembatalan tersebut, maka *Event Organizer* festival musik Serasa Nada 2 tidak diragukan lagi telah melakukan perbuatan melawan hukum. Konsumen mengalami kerugian baik materiil maupun immaterial sebagai akibat dari hubungan sebab akibat.

Selain memenuhi unsur yang diuraikan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha juga harus memenuhi beberapa kriteria berikut (Fuady, 2022):

1. Perbuatan tersebut melanggar hak orang lain;
2. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
3. Berlawanan dengan prinsip kehati-hatian yang seharusnya dindahkan dalam pergaulan masyarakat;
4. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kesusilaan.

Hal ini menyiratkan bahwa penyelenggara festival musik, yaitu *Event Organizer*, dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas kegiatan ilegal, dikarenakan oleh:

a. Melanggar hak konsumen

Adanya perbuatan *Event Organizer* tersebut telah melanggar hak-hak konsumen seperti yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

b. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku

Adanya pembatalan festival musik adalah menunjukkan *Event Organizer* tidak mematuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti yang tercantum dalam Pasal 7 UUPK.

c. Bertentangan dengan kesusilaan dan kecermatan yang harus diindahkan dalam lalu lintas masyarakat.

Analisis tersebut di atas telah menunjukkan bahwa tindakan *Event Organizer* telah memenuhi setiap persyaratan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana ditentukan oleh KUHPerdara. Oleh karena itu, tindakan *Event Organizer* telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang dapat dimintakan pertanggungjawabannya dan dilindungi oleh UUPK. Tidakan *Event Organizer* tersebut dapat dimintai pertanggungjawabannya sesuai yang tertuang dalam Pasal 19 angka 1 UUPK yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan,

pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Pada kenyataannya, *Event Organizer* tidak memenuhi kewajiban untuk mengembalikan biaya pembelian tiket (*refund*) yang telah dibayarkan oleh konsumen. Tindakan *Event Organizer* tidak sesuai dengan pedoman yang digariskan dalam Pasal 19 angka 1 UUPK. Pasal tersebut mengatur bahwa pembayaran ganti rugi atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh jasa yang diperdagangkan dalam hal ini harus dilakukan oleh *Event Organizer*. Selanjutnya, Pasal 19 ayat 2 UUPK mengatur ketentuan mengenai jumlah penggantian atas pembelian tiket, yang menyatakan bahwa “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa *Event Organizer* dalam memberikan ganti rugi harus dengan nilai yang setara dengan harga awal pembelian tiket, oleh karena itu, penonton memiliki hak untuk menerima jumlah kompensasi/ganti rugi yang setara dengan harga awal pembelian tiket atau kompensasi/ganti rugi secara penuh 100% sesuai dengan harga tiket awal pembelian.

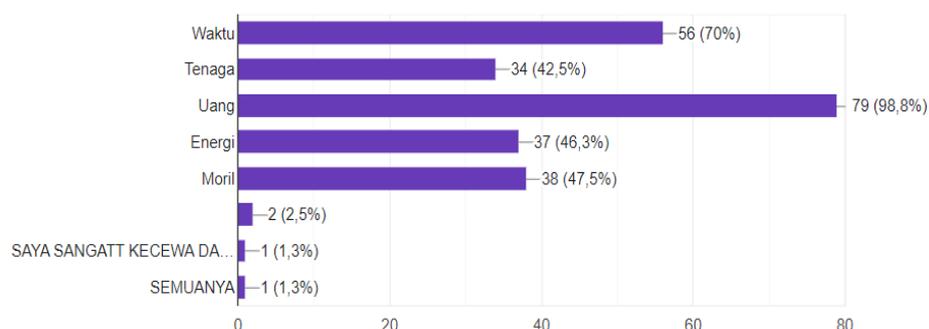
2. Pemenuhan Hak Konsumen

Berdasarkan penelitian lapangan yang telah peneliti lakukan berupa kuesioner, telah dikumpulkan data dari 80 (delapan puluh) orang responden. Data tersebut didominasi responden dengan umur 17 sampai dengan 25 tahun sebanyak 88,2%, umur 26 sampai dengan 35 tahun sebanyak 10,3%, dan umur dibawah 17 tahun sebanyak 1,5%, diantaranya berjenis kelamin perempuan sebanyak 70,6% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29,4%.

Diketahui bahwa dari semua responden telah menerima pemberitahuan resmi dari pihak penyelenggara mengenai pembatalan festival musik. Pemberitahuan pembatalan festival musik tersebut diterima responden melalui media sosial Instagram, yaitu akun resmi pihak penyelenggara @serasanada_. Dan dari semua responden telah mengajukan permohonan pengembalian dana untuk tiket yang sudah dibeli. Para responden mengajukan permohonan pengembalian dana untuk tiket melalui pengisian google form yang disediakan oleh pihak penyelenggara.

Data lain yang diperoleh dalam penelitian ini dijabarkan dalam bentuk diagram dibawah ini

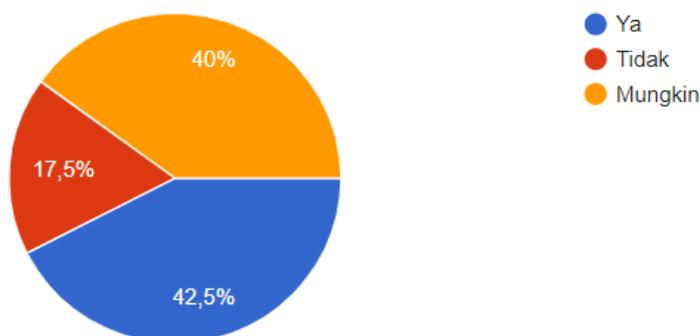
Diagram 1. Kerugian yang di alami responden



Berdasarkan diagram 1 tersebut diatas, diketahui bahwa responden mengalami kerugian konsumen berupa uang sebanyak 98,8%, kerugian waktu sebanyak 70%, kerugian moril 47,5%, kerugian energi sebanyak 46,3%, dan kerugian tenaga 42,5%.

Dari responden yang peneliti ambil datanya sebanyak 98,8% yang menyatakan mengalami kerugian berupa uang, diantaranya mengalami kerugian uang yang dikeluarkan untuk membeli tiket festival musik sebesar Rp175.000,00 - Rp350.000,00 sebanyak 74,7%, Rp400.000,00 – Rp600.000,00 sebanyak 16,1%, dan Rp700.000,00 – Rp1.250.000,00 sebanyak 6%. Selain kerugian uang untuk pembelian tiket festival music tersebut, responden juga mengalami kerugian uang yang dikeluarkan untuk biaya akomodasi dan transportasi. Kemudian, sebanyak 86,3% responden juga mengalami dampak emosional serta psikologis, dan lainnya sebanyak 13,7% tidak merasa mengalami dampak emosional serta psikologis.

Diagram 2. Pengambilan tindakan hukum



Berdasarkan beberapa kerugian yang dialami oleh responden tersebut, reesponden merasa hak-hak mereka sebagai konsumen belum

terpenuhi oleh pihak penyelenggara. Maka dari itu, berdasarkan diagram 2, sebanyak 42,5% responden memilih untuk mengambil tindakan hukum terkait kasus ini, sebanyak 40% responden masih mempertimbangkan apakah akan mengambil tindakan hukum atau tidak, dan sebanyak 17,5% lainnya memilih untuk tidak mengambil tindakan hukum.

3. Penyelesaian Sengketa

Disebutkan dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen dalam hal ini penonton dapat mengajukan gugatan yang telah diatur dalam UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan kasus pembatalan festival musik secara sepihak dapat melalui 2 jalur yaitu (Diyatmika et al., 2020):

1. Penyelesaian Secara *Litigasi* (Pengadilan)

Pihak konsumen yang meyakini bahwa pelaku usaha telah merugikan mereka, mereka dapat mengajukan gugatan hukum terhadap tergugat-dalam contoh ini, pelaku usaha-di pengadilan umum di yurisdiksi tempat mereka tinggal. Pengajuan gugatan ke peradilan umum juga dapat dibedakan menjadi beberapa klasifikasi yaitu:

1. *Small claim*

Dilakukan oleh satu konsumen dalam lingkup kasus kecil.

2. *Class Action*

Dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki permasalahan yang sama.

3. *Legal Standing*

Dilakukan oleh lembaga atau badan hukum resmi.

2. Penyelesaian Secara *Non Litigasi* (Luar Pengadilan)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non litigasi*) dapat dilaksanakan dengan dua cara, yaitu melalui perundingan damai atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK). Pengertian BPSK tertuang dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”. Undang-Undang memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK adalah Lembaga Negara otonom yang berbentuk badan publik dengan tiga (3) unsur yang mewakili berbagai pemangku kepentingan: pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pemerintah bertindak sebagai penengah untuk menjaga keseimbangan di antara para pihak. Pendekatan penyelesaian konflik *non litigasi* ini dianggap menguntungkan karena biayanya relatif rendah, menghemat waktu dan tenaga, serta prosesnya lebih cepat (Muskibah, 2020).

Pendekatan yang diawasi oleh BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

1. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh para pihak yaitu pengadu (konsumen) dan teradu (pelaku usaha) dimana dalam cara ini majelis BPSK hanya bertugas mempertemukan dan mengarahkan jalannya sidangtanpa masuk terlalu dalam dalam pokok perkara, dengan putusan akan ditentukan atau disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha.

2. Mediasi

Mediasi adalah cara yang hampir sama dengan konsiliasi, namun bedanya yang katif dalam persidangan bukan hanya konsumen dan pelaku usaha, namun karena majelis akan secara aktif menanyai para pihak dan memberikan kemungkinan penyelesaian untuk dipertimbangkan, BPSK juga akan terlibat dalam proses memastikan kesepakatan para pihak.

3. Arbitrase

Dua cara diatas tidak sama dengan arbitrase. Ketika arbitrase dipilih dan kedua belah pihak setuju untuk meminta panel BPSK untuk meninjau dan memutuskan kasus secara keseluruhan. Hal ini menyiratkan bahwa para pihak hanya perlu melaksanakan keputusan yang dibuat oleh Panel BPSK, yang telah mereka percayai untuk membuat kesimpulan yang optimal.

Festival musik yang diadakan oleh pihak *Event Organizer* memerlukan penjualan tiket dalam skala yang besar agar festival musik tersebut berjalan dengan optimal, oleh karena itu, penonton selaku konsumen memiliki kerugian dan objek sengketa yang sama, oleh karena itu penonton sebagai konsumen dapat mengajukan gugatan *Class Action* terhadap *Event Organizer* sesuai dengan wilayah hukum *Event Organizer* tersebut sebagai bentuk usaha yang dilindungi oleh hukum guna memperoleh hak-haknya kembali. Upaya yang telah ditempuh sejauh ini oleh penonton adalah dengan membuat grup chat di aplikasi WhatsApp yang berisi korban dari pembatalan festival musik Serasa Nada 2, hal ini digunakan untuk mengkoordinasi tindakan apa saja yang akan dilakukan oleh para penonton terhadap perbuatan *Event Organizer*. Kemudian para penonton yang telah membeli tiket juga telah mengajukan keluhan terkait dengan kompensasi yang wajib diberikan oleh *Event Organizer*.

UUPK pada intinya menyatakan bahwa *Event Organizer* tidak bertanggung jawab atas festival musik yang dibatalkan secara tiba-tiba dan sepihak. *Event Organizer* tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas pembatalan festival musik tersebut, dan hal ini bertentangan dengan Pasal 19 angka 1 UUPK yang menyatakan bahwa *Event Organizer* bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang diperdagangkan. Kerugian konsumen diakibatkan oleh

kegagalan *Event Organizer* dalam memenuhi kewajibannya, yang menimbulkan kewajiban bagi *Event Organizer*. Selain itu, karena perbuatan *Event Organizer* Juwana Creative memenuhi salah satu syarat tindak pidana, yaitu merugikan konsumen, maka perbuatan tersebut juga termasuk perbuatan melawan hukum yaitu menyebabkan kerugian bagi pihak penonton, baik kerugian materiil dan immateriil yang dalam hal ini penonton kehilangan uang untuk membeli tiket festival musik, akomodasi, dan transportasi, serta kerugian atas waktu, tenaga, rasa kekecewaan, rasa khawatir, dan rasa ketakutan konsumen untuk membeli tiket menonton festival musik lagi. Oleh karena itu terdapat kesenjangan antara praktik yang dilakukan oleh *Event Organizer* terhadap peraturan hukum yang berlaku.

Selanjutnya, jika cara ini tidak membuahkan hasil, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa, “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum” maka cara berikutnya adalah melalui instansi yang berwenang.

Gugatan atas pelanggaran oleh pelaku usaha dapat diajukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

- c. Badan hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan bahwa tujuan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/instansi terkait apabila barang dan/jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Tidak perlu ada perjanjian antara produsen dan konsumen untuk mendahului klaim ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum. Artinya, pihak manapun yang dirugikan tetap dapat mengajukan tuntutan ganti rugi meskipun tanpa adanya perjanjian.

Sementara itu, ganti rugi yang diterima sebagai akibat wanprestasi adalah akibat dari ketika pelaku usaha gagal memenuhi tanggung jawab utama atau ketika ada persyaratan tambahan, seperti kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian, atau kewajiban atas prestasi.

Bentuk wanprestasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Pelaku usaha terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Pelaku usaha berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan kronologis kasus yang ada pada festival musik Serasa Nada 2 maka Juwana Creative selaku *Event Organizer* dalam festival musik ini berkewajiban menjalankan dalam Pasal 19 UUPK. Tanggung

jawab *Event Organizer* adalah mengembalikan biaya pembelian tiket (*refund*) penonton sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan sebagai konsumen. Pembayaran akan jatuh tempo pada 7 (tujuh) hari setelah pembatalan festival music. Namun ganti kerugian pada festival musik Serasa Nada 2 dibayarkan dalam waktu maksimal 14 (empat belas) hari. Menurut ketentuan Pasal 19 UUPK dan Pasal 7 UUPK berarti pihak *Event Organizer* telah melakukan pelanggaran yaitu tidak memiliki I'tikat baik dalam melakukan kegiatan usahanya dikarenakan *Event Organizer* tidak dapat mengembalikan uang tiket penonton secara cepat dan tepat waktu. Penentuan besarnya jumlah ganti rugi yang harus dilakukan oleh *Event Organizer* seharusnya berpegang asal ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan dapat kembali ke kedudukan yang semula. Dalam hal ini, penyelenggara mengembalikan seluruh biaya tiket sebesar pembelian tiket oleh konsumen.

Berdasarkan beberapa uraian yang telah dipaparkan di atas, telah terjadi kesepakatan untuk memberikan jasa berupa penyelenggaraan festival musik bagi pelaku usaha dan menikmati festival musik yang ditunjukkan dengan adanya tiket festival musik bagi konsumen, antara konsumen dalam hal ini penonton festival musik dengan pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara. Namun pada kenyataannya, pihak penyelenggara festival musik Serasa Nada 2 melakukan tindakan wanprestasi atau ingkar janji ketika secara sepihak dan mendadak membatalkan festival musik tersebut sehingga membuat konsumen

merasa dirugikan. Akibatnya, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang dapat berupa pengembalian uang sejumlah pembelian tiket.

Pelaku usaha yang mengabaikan tanggung jawabnya dan melanggar larangan UUPK dikategorikan sebagai wanprestasi dan dapat dikenai sanksi administratif maupun pidana.

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif dapat dipahami sebagai denda yang diterapkan karena melanggar hukum atau peraturan administratif. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif, termasuk ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,00 (Dua Ratus Juta Rupiah), sesuai dengan Pasal 60 UUPK. Tanggung jawab pertanggungjawaban ada pada BPSK, bukan pada pengadilan. Pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan 3 dapat dikenakan denda administratif. Sanksi ini mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan barang yang diproduksi dan dijual oleh pelaku usaha tersebut.

2. Sanksi pidana

Sanksi pidana dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

a. Sanksi pidana pokok.

Hakim dapat menjatuhkan pidana pokok sebagai tambahan dari pidana lainnya untuk tindak pidana pelaku usaha ekonomi. Pasal 62 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa, “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).” Serta pasal 62 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa, “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).”

b. Sanksi pidana tambahan.

Hukuman yang ditambahkan pada pidana pokok yang diberikan dikenal sebagai pidana tambahan. Sebenarnya, pidana tambahan hanya dapat diterapkan bersamaan dengan pidana pokok. Karena pidana tambahan hanya dimaksudkan untuk digunakan sebagai tambahan dari pidana pokok, maka pidana tambahan tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya bentuk pidana. Pasal 63 UUPK menyatakan bahwa, “Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran atau pencabutan izin usaha”

Konsumen dan pelaku usaha dijamin hak, kewajiban, dan larangannya dalam UUPK. Hal ini merupakan perbuatan yang tidak menyenangkan dari pihak pelaku usaha, dan tentu saja perbuatan yang dicap sebagai kelalaian ini harus ditindak tegas oleh pelaku usaha agar tidak mengulanginya lagi. Namun pada praktiknya, tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggaran-pelanggaran yang terjadi sangat banyak, dengan konsumen sebagai korban utama. Kesimpulan bahwa pelaku usaha tidak menjunjung tinggi hak-hak konsumen dan telah melakukan pelanggaran hukum dapat ditarik dari ketentuan Pasal 16 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa, “Pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa melalui langganan dilarang untuk tidak menepati janji yang dibuat sehubungan dengan pelayanan dan/atau kegiatannya.”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa *Event Organizer* dapat menghadapi masalah hukum dan juga ganti rugi kepada pembeli tiket karena kecerobohan *Event Organizer* festival musik tersebut. Berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang pada intinya menetapkan ancaman pidana paling lama 5 (lima) tahun penjara atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah) dan tidak menutup kemungkinan adanya ancaman pidana tambahan sesuai Pasal 63 UUPK, *Event Organizer* festival musik dapat menghadapi konsekuensi dalam kasus ini.

E. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasa mengenai penelitian di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen akibat pembatalan festival musik secara sepihak dan mendadak oleh penyelenggara festival musik (*Event Organizer*) tidak terlaksana sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam UUPK. Juwana Creative selaku pihak penyelenggara festival musik Serasa Nada 2 tidak memenuhi hak yang harus diberikannya kepada konsumen, Meskipun demikian, konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar sejumlah uang untuk membeli tiket festival musik. Karena Juwana Creative tidak dapat memenuhi kewajibannya, maka penyelenggara harus beritikad baik untuk mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen sesuai dengan ketentuan pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 huruf (f) UUPK. Bentuk perlindungan kepada konsumen yang merasa dirugikan secara materiil maupun immateriil yaitu konsumen bisa menempuh upaya hukum. Gugatan ganti rugi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara adalah upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen. Konsumen dapat meminta ganti rugi atas tindakan pembatalan sepihak dan mendadak yang dilakukan oleh Juwana Creative.
2. Pertanggung jawaban *Event Organizer* atas festival musik yang secara sepihak dan mendadak dibatalkan pada dasarnya tidak terlaksana seperti yang tertuang dalam UUPK. Pihak *Event Organizer* Juwana Creative telah melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Pembatalan festival musik Serasa Nada oleh Juwana Creative mewajibkan pelaku usaha untuk sepenuhnya melaksanakan kewajibannya kepada konsumen dengan memberikan ganti rugi karena telah melakukan wanprestasi. Pasal 1239 KUHPerdara telah mengatur mengenai ganti rugi

untuk wanprestasi hanya dapat diganti dengan uang. Selain itu, di dalam Pasal 1365 KUHPerdata disebutkan bahwa konsumen dapat mengajukan ganti rugi lainnya berdasarkan perbuatan melawan hukum, yaitu selain meminta ganti rugi atas haknya, konsumen juga dapat menuntut pengembalian pada keadaan semula. Kemudian, penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK ,dapat ditempuh melalui 2 cara, yaitu melalui pengadilan (*litigasi*) maupun diluar pengadilan (*non litigasi*), hal ini berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhwaisy Meifriday, J., & Pranoto, . (2020). HUBUNGAN HUKUM ANTARA BUKAI ApAK SEBAGAI MARKETPLACE DENGAN PENJUALI SEBAGAI MERCHANT (Studi di Bukalapak.com). *Jurnal Privat Law*, 8(2), 274. <https://doi.org/10.20961/privat.v8i2.48420>
- Ameira, R. (2023). *TANGGUNG JAWAB PROMOTOR SEBAGAI PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN PELAKSANAAN KONSER MUSIK*.
- Asshiddiqie, J., & Safa'at, M. A. (2016). Teori Hans Kelsen Tentang Hukum. *Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta*, 15.
- Aula, I. M., & Cahyono, A. B. (2023). Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak Akibat Wanprestasi (Studi Putusan-Putusan Pengadilan dan Perbandingan di Negara-Negara Civil Law). *Lex Patrimonium*, 2(2), 1–19.
- Bachtiar. (2019). *Metode Penelitian Hukum* (O. Yanto (Ed.); Issue 1). UNPAM PRESS.
- Dewi, E. W. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Issue 112). Graha Ilmu.
- Dewi, R. P. (2024). *Menjadi Event Organizer di Kantor? Seperti ini Caranya!* Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palu/baca-artikel/16838/Menjadi-Event-Organizer-di-Kantor-Seperti-ini-Caranya.html>
- Diyatmika, K. P. S., Widiati, I. A. P., & Karma, N. M. S. (2020). Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3), 393–398. <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2500.393-398>
- Ellefson, D. (2003). *Making Music Your Business: Panduan Memasuki Bisnis Musik*. PT Gramedia.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dan Hukum Ekonomi Syari' Ah. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Fuady, M. (2016). *KONSEP HUKUM PERDATA*. Rajawali Pers.
- Fuady, M. (2022). *Perbuatan Melawan Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (2011). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu.
- Haryono, A., & Tanujaya, B. (2018). Profil Kemampuan Penalaran Induktif Matematika Mahasiswa Pendidikan Matematika Unipa Ditinjau Dari Gaya Belajar. *Journal of Honai Math*, 1(2), 127. <https://doi.org/10.30862/jhm.v1i2.1049>
- Hassanah, H. (2015). *Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. 32.
- Ichsan Muttaqin. (2023). *Kerugian Pemegang Tiket Konser Serasa Nada Capai Rp 1,6 Miliar, Bagaimana Nasib Jogja Koplo Fest?* Hariane.Com. <https://hariane.com/kerugian-pemegang-tiket-konser-serasanada-capai-rp-16-miliar-bagaimana-nasib-jogja-koplo?page=2>
- Ii, B. A. B., & Teori, A. D. (2018). Gambus. *Benezit Dictionary of Artists*, 17–33.

<https://doi.org/10.1093/benz/9780199773787.article.b00070337>

- Irayadi, M. (2021). *Asas Keseimbangan Dalam Hukum Perjanjian*.
- Khairandy, R. (2014). *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan (Bagian Pertama)*. FH UII Press.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Mairul, M., & Irianto, K. D. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi. *Pagaruyuang Law Journal*, 1(2), 254–276.
- Mandiana, S., & Achmad, A. S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak. *UNES Law Review*, 6(3), 7859–7877.
- Mertokusumo, S. (2007). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty Yogyakarta.
- Miru, A. (2016). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Muljadi, G. W. & K. (2003). *Seri Hukum Perikatan: Perikatan yang lahir dari Undang-Undang*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Murti, V. M. P. (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN ACARA FESTIVAL MUSIK BERDENDANG BERGOYANG AKIBAT OVER CAPACIT*. 5, 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Muskibah. (2020). Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Inovatif Ilmu Hukum*, 2(4), 142–149.
- Nasution. (2014). *Hukum perlindungan konsumen : suatu pengantar*. Diadit Media.
- Noor, A. (2013). *Manajemen event*. Alfabeta.
- Pramono, N. (2003). *Hukum Komersil*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Prodjodikoro, W. (2012). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Sumur Pustaka.
- Qiram, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi. *Jurnal Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 4(1), 61–72.
- Sabil, Z. A. (2023). *Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak*. 47.
- Satrio, J. (2014). *Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin, dan Yurisprudensi*. Citra Aditya Bakti.
- Setiawan, I. K. O. (206 C.E.). *Hukum Perikatan*. Sinar Grafika.
- Sibalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (n.d.). *Analisa Terhadap Iklan Dan Praktik Periklanan Menurut Hukum Indonesia*.
- Soerjono Soekanto, S. M. (2015). *Penelitian hukum normatif: suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers.
- Subekti. (2010). *HUKUM PERJANJIAN*. Intermasa.

- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian administrasi* (A. Nuryanto (Ed.)). alfabeta.
- Susanto, H. (2008). *HAK-HAK KONSUMEN JIKA DIRUGIKAN*. Visimedia.
- Suwandono, A. (2020). Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen. *Perpustakaan UT*, 1–37.
- Syarifa, C. (2016). Modul Manajemen Event. *Pendidikan Administrasi*, 5.
- Tuteko, H. (2018). Kewajiban. *E-Journal.Uajy*, 17–40. <http://e-journal.uajy.ac.id/15022/3/MIH019852.pdf>
- Umn, F. B. (2013). *Analisis pengaruh ...*, Catherine Augustin, *FB UMN*, 2015. 1–16.
- Wahyu Asyari Muntoha. (2023). *Viral Juwana Creative yang Bikin Konser Musik Tapi Gagal Terlaksana Berkali-kali, Kerugian 700 Jutaan*. Suaramerdeka.Com. <https://www.suaramerdeka.com/hiburan/049472354/viral-juwana-creative-yang-bikin-konser-musik-tapi-gagal-terlaksana-berkali-kali-kerugian-700-jutaan>
- Waruwu, R. P. R. (2017). *PERLUASAN RUANG LINGKUP KERUGIAN IMMATERIAL*.
- Wijaya, G. (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wulansari, M. A. & R. (2022). *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PELANGGARAN HAK INFORMASI (Studi Kasus Produk Vitamin D3 yang Tidak Memiliki Izin Edar BPOM)*. 112, 89–103.
- Yodo, A. M. & S. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Rajawali Pers.