

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perlindungan hukum setiap orang dilindungi oleh konstitusi Republik Indonesia dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”

Selaras dengan kutipan terkenal dari filsuf hukum Jeremy Bentham, *“The greatest happiness for the greatest number is the foundation of morals and legislation”*¹, konstitusi dibuat dengan berlandaskan pada kepentingan orang banyak. Sudah seharusnya nilai-nilai yang tercantum dalamnya memiliki kapabilitas untuk mewujudkan keadilan dan kepastian bagi semua. Salah satu cara mewujudkan angan-angan keadilan itu pertama menelaah efektivitas hukum positif dengan menemukan kebijakan yang mengatur tentangnya, kemudian membandingkannya dengan realita masalah yang terjadi di dalam masyarakat.

Satu di antara lain masalah hukum dialami tentunya oleh konsumen yang sehari-harinya memakai barang dan jasa dari berbagai pelaku usaha yang

¹ Crimmins, James E., "Jeremy Bentham", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2024 Edition), Edward N. Zalta & Uri Nodelman (eds.), <https://plato.stanford.edu/entries/bentham/#:~:text=In%20the%20Fragment%20Bentham%20state%20d,1977%2C%20393%2C%20440n%5D>, diakses pada 30 Agustus, 2024

berbeda, dari berbagai tempat pula, sehingga hak-haknya perlu dijamin oleh konstitusi. Hak konsumen termaktub dalam peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (“UUPK”). Pasal 4 huruf h UUPK menyebutkan bahwa,

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Pelanggaran hak konsumen terjadi ketika dari hubungan hukum antara pembeli dan penjual, barang atau jasa yang diperjanjikan kepada konsumen tidak diberikan sama sekali, atau diberikan namun tidak sesuai yang semula dijanjikan, atau dapat dikatakan wanprestasi. Hal ini didasari pada Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan,

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”

Perlindungan hukum tentunya berlaku bagi semua konsumen, termasuk penikmat musik yang gemar menonton dan membeli tiket konser. Antisipasi yang dirasakan oleh para penikmat seni dan musik untuk menonton *tour* atau konser idola mereka bisa mencapai bertahun-tahun. Kendati demikian, tak selalu di setiap kesempatan mereka bisa membelinya karena faktor ekonomi, sosial dan keadaan lain. Hal ini membuat peluang untuk menghadiri penampilan idola yang mereka sukai di sebuah panggung menjadi sebuah pengalaman berharga. Menurut studi laporan dari Populix berjudul “*Beyond Borders: A*

Study of Indonesian Concert-Goers' Behavior”, sebanyak 77% responden yang merupakan masyarakat Indonesia, menunjukkan minat dan partisipasi yang tinggi terhadap konser musik². Angka tersebut menunjukkan bahwa hukum di Indonesia harus turut dipersiapkan untuk mengakomodir konsumerisme musik di Indonesia.

Fenomena konser adalah kesempatan ekonomi yang muncul akibat globalisasi kultur, budaya dan musik. Data yang dikeluarkan oleh Statista pada bulan Maret 2024 menunjukkan pendapatan di pasar Acara Musik wilayah India, Asia, Jepang, Eropa dan Cina diproyeksikan mencapai US\$34,23 miliar pada tahun 2024. Tingkat pertumbuhan tahunan dari tahun 2024 hingga 2028 diperkirakan sebesar 2,12%³. Kesempatan ekonomi ini berlaku juga bagi Indonesia, di mana Ketua Asosiasi Promotor Musik Indonesia atau APMI Dino Hamid mengutip dari catatan APMI memperkirakan jumlah acara festival musik nasional atau regional daerah yang tadinya sebanyak 100 pada tahun 2022 meningkat 2 kali lipat pada tahun 2023⁴. Pesatnya perkembangan konser dan musik di Indonesia memerlukan langkah antisipatif dari negara supaya tidak menjadi sia-sia.

² Dyandramitha Alessandrina, “Populix: 77% Masyarakat Indonesia Suka Nonton Konser Musik”. <https://www.marketeers.com/populix-77-masyarakat-indonesia-suka-nonton-konser-musik/>, diakses pada 22 Juli 2024

³ Statista Market Insight, “Music Events - Worldwide”. <https://www.statista.com/outlook/dmo/eservices/event-tickets/music-events/worldwide>, diakses pada 22 Juli, 2024

⁴ Zulian Fatha Nurizal, “Festival Musik Diproyeksikan Tumbuh Dua Kali Lipat pada 2023”. <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/01/05/imbas-pencabutan-ppkm-festival-musik-diproyeksikan-tumbuh-dua-kali-lipat>, diakses pada 22 Juli 2024

Antisipasi perkembangan konser, pelaku usaha juga harus memperhatikan kepercayaan konsumen adalah fondasi dan penunjang seorang pelaku usaha. Menurut studi yang dilakukan oleh Kotler dan Keller pada tahun 2016, kepercayaan konsumen terbagi menjadi empat dimensi: (i) *Benevolence* atau ketulusan yang berarti besarnya kepercayaan yang ditaruh konsumen bahwa penjual akan berperilaku baik terhadapnya, (ii) *Ability* atau kemampuan yang menilai dari *track record* penjual, apakah dia berkemampuan untuk menjamin kepuasan dan keamanan konsumen ketika bertransaksi, kemudian (iii) *Integrity* atau integritas adalah keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual dalam *fulfilling his end of the bargain*, dan terakhir (iv) *Willingness to depend* atau kemauan konsumen untuk bergantung pada penjual meski diketahui ada resiko yang mungkin terjadi⁵. Sehingga, banyak aspek yang bergantung pada pelaku usaha untuk dapat memberikan layanan yang memuaskan konsumen.

Cara pelaku usaha dalam dunia hiburan dan konser memajukan usahanya adalah dengan mendirikan suatu lembaga yang dapat dipercaya baik oleh konsumen dan sesama promotor. Lembaga yang terdiri dari promotor-promotor itu sendiri yakni APMI memegang peran penting dalam memajukan dan menjembatani industri pertunjukan musik. Selain menunjukkan reputasi dan kualitas penyelenggaraan acara musik, APMI juga berfungsi sebagai wadah menyalurkan aspirasi para penggerak di industri, sekaligus konsumen musik itu

⁵ Muhammad Nur Uran, Ronald P.C. Fanggidae, Antonio E.L. Nyoko, "The Effect of Consumer Behavior on Consumer's Interest to Buy Products Mr. Beta Pomade in *UMKM* in South Oesapa Village", Atlantis Press, Vol.197, November 2021. DOI: 10.2991/aebmr.k.211124.097

sendiri. Dengan demikian sesama promotor dapat bekerjasama untuk misalnya membuat sebuah *podcast* sebagai sarana sosialisasi kepada konsumen, membuat event bersama, dan lain-lain.

Sayangnya, tidak semua ajang musik yang diselenggarakan dalam negeri bisa berjalan dengan lancar. *Chief Executive Officer* dari promotor musik ternama “Antara Suara”, Andri Verraning Ayu menjelaskan bagaimana keamanan menjadi salah satu faktor paling penting dalam keberhasilan sebuah *event*. Pengamanan dilakukan sedari awal perencanaan hingga pelaksanaan konser, misalnya spesifikasi *venue* yang akan digunakan dan estimasi jumlah penonton, sehingga akan muncul sebuah gambaran penonton akan seperti apa.

Pengamanan yang terjamin melalui adanya perizinan dari pihak kepolisian terkait *venue* dan keramaian adalah sebuah kewajiban yang harus dikantongi oleh promotor untuk mencegah segala potensi risiko yang dapat terjadi. Semua standar yang ada harus bisa dipenuhi, termasuk pula *riders* atau permintaan-permintaan khusus dari artist. Ayu menegaskan bahwa keamanan transaksi jual-beli tiket resmi merupakan perhatian khusus bagi promotor, yang mana Antara Suara menerapkan sistem satu pintu dalam mengelola *ticketing* guna menekan calo⁶. Persiapan-persiapan ini menjadi kunci primer dalam keberhasilan suatu acara.

⁶ Fahmi Samastuti, “Tak Sekadar Siapkan Artis, Promotor Antara Suara Terapkan Prinsip Aman sejak Beli Tiket sampai Pulang”. <https://www.jawapos.com/music-movie/014670747/tak-sekadar-siapkan-artis-promotor-antara-suara-terapkan-prinsip-aman-sejak-beli-tiket-sampai-pulang>, diakses pada 22 Juli 2024

Kemungkinan sebuah *event* tidak jalan jika ditinjau dari faktor eksternal yang berada di luar kendali promotor dapat dikarenakan:

1. Pihak artis tidak tampil sama sekali atau tampil namun tidak sesuai yang diperjanjikan,
2. Terjadi sebuah *force majeure* yang tidak diprediksi sebelumnya sehingga konser tidak dapat dilaksanakan.

Kesepakatan untuk melaksanakan konser bermula dengan pembuatan perjanjian antara artis dengan promotor untuk mengatur waktu dan tempat pelaksanaan, metode pembayaran, dan hal-hal lain yang diatur antar keduanya dengan mengingat asas kebebasan berkontrak. Biasanya, klausul keadaan kahar atau *force majeure* dicantumkan dalam perjanjian supaya bisa memitigasi *worst scenario* yang mungkin terjadi di kemudian hari. Sesuai Pasal 1245 KUHPerdata, pengertian *force majeure* adalah:

“Tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.”

Skenario yang dimaksud termasuk namun tidak terbatas pada alasan kesehatan, bencana alam, dan kejadian lainnya yang tidak dapat dikalkulasikan. Perundingan antara artis dengan promotor biasanya dilakukan untuk mendiskusikan langkah berikut terhadap masalah yang tidak memungkinkan konser untuk berlanjut, baik pembatalan secara keseluruhan atau penggantian jadwal.

Kesalahan yang mengakibatkan penghentian bahkan pembatalan acara yang sudah disiapkan selama berbulan-bulan tentu memiliki konsekuensi. Kerugian yang dialami oleh semua yang berpartisipasi dalam konser tersebut tidak sedikit, baik nama yang berpengaruh pada kelangsungan dari pelaku usaha dan artis, uang dan waktu yang dikeluarkan penonton, dan lain-lain. Pertanggungjawaban perlu diatur dengan jelas supaya melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat.

Sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelaku usaha dari pihak promotor konser maupun manajemen pengelola artis yang tidak menepati bagiannya dalam perjanjian dapat dilihat di Pasal 7 huruf g UUPK:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Ketika para penggemar konser membeli tiket dan kemudian konser tersebut tidak jadi diselenggarakan atau dihentikan di tengah jalan, maka sesuai Undang-undang yang berlaku, para pembeli berhak mendapatkan kompensasi sebagaimana menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK:

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

Sebagai salah satu contoh dari konflik pembatalan konser Boy Pablo, band asal Norwegia semula direncanakan untuk tanggal 3 Desember 2022. Sebelum dapat dilaksanakan, Nicolas Munoz selaku vokalis dari Boy Pablo

membatalkan konser karena alasan kesehatan. Pihak promotor saat itu juga langsung menjanjikan pengembalian dana tiket atau *refund* mulai 11 November 2022⁷. Uang tiket yang dibayar oleh konsumen sudah berada di tangan promotor, dan tidak dipegang oleh artis. Sekian lama berlalu, para pembeli tiket mengklaim bahwasanya pengembalian dana belum kunjung diterima. Media sosial Kultvizion selaku promotor konser di bombardir oleh penonton untuk mengembalikan 3 ribu uang tiket yang ditaksir mencapai Rp 2,6 miliar⁸.

Para penonton pun tak sedikit yang berkeluh kesah di laman sosial media. Kerugian yang dialami para konsumen menggerakkan 140 orang di antaranya untuk melayangkan somasi kepada pihak promotor. Setelah somasi ke-3 tersebut, pengacara dari Darrel Jowono selaku perwakilan dari Kultvizion mengatakan bahwa pengembalian dana sedang dalam proses. Tetapi per 17 November 2023, hanya 4 dari 140 orang tersebut yang menerima pengembalian dana⁹. Nyatanya, banyak konsumen yang tak kunjung mendapatkan ganti rugi ataupun kompensasi.

Pasalnya, refund dapat dilakukan apabila konser dibatalkan secara keseluruhan dan tidak dijadwalkan kembali oleh promotor. Sebaliknya, apabila konser dipindahkan waktu pelaksanaannya karena satu dan lain hal, maka tiket

⁷ Pingkan Anggraini, "Konser Boy Pablo di Jakarta Batal, Pemilik Tiket Keluhkan Uang Belum Kembali". <https://hot.detik.com/music/d-6736133/konser-boy-pablo-di-jakarta-batal-pemilik-tiket-keluhkan-uang-belum-kembali>, diakses pada 22 Juli 2024

⁸ Neneng Uswatun Hasanah, "Konser Boy Pablo di Jakarta Dibatalkan, Penonton Masih Belum Dapat Refund dari Promotor Setelah Satu Tahun". <https://www.jawapos.com/music-movie/013296108/konser-boy-pablo-di-jakarta-dibatalkan-penonton-masih-belum-dapat-refund-dari-promotor-setelah-satu-tahun>, diakses pada 22 Juli 2024

⁹ Tina Mamangkey, "Refund Konser Boy Pablo, Warganet Tagih Janji, Promotor Kultvizion Dalam Tekanan". <https://www.jagosatu.com/hiburan/303296223/refund-konser-boy-pablo-warganet-tagih-janji-promotor-kultvizion-dalam-tekanan?page=2>, diakses pada 22 Juli 2024

yang lama akan berlaku untuk jadwal yang baru. Sedangkan konser Boy Pablo sepenuhnya dibatalkan dan tidak dibuatkan jadwal ulang. Tertera mekanisme pengajuan pengembalian dana pada unggahan akun Instagram @kultvizion tanggal 24 November 2022, yang berisi pemberitahuan bahwa konsumen harus mengajukan formulir pengembalian dana yang dikirimkan kepada e-mail rujukan Kultvizion terlebih dahulu supaya dapat diproses. Jangka waktu pengisian yang diberikan adalah sampai dengan tanggal 5 Desember 2022, namun meski begitu para konsumen mengeluh bahwa Kultvizion sudah tidak menerima surel. Ketentuan waktu ini tidak seharusnya mengelakkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Cita-cita hukum yang diharapkan dalam skenario pembatalan konser adalah uang tiket itu bisa balik kepada pembeli apabila barang dan jasa yang dijanjikan tidak diberikan, tanpa mengharuskan orang yang dirugikan itu melewati rangkaian prosedur pelaporan dan penindakan yang lama, sulit dan mengeluarkan lebih dana karena merupakan hak yang sudah ditegaskan dalam UUPK. Kendati demikian, realitanya berapa ribu pembeli tiket lainnya tidak dibalikkan dananya karena tidak melaporkan kerugian yang mereka alami. Meski somasi dilayangkan pun, tidak menjamin semua akan mendapatkan *refund* pada saat itu juga karena melalui proses yang memakan waktu. Peran hukum dan tokoh-tokoh yang berkaitan adalah krusial untuk menyiapkan payung hukum yang mampu melindungi stakeholders terkait.

Melihat adanya problematika hukum dalam konteks pembatalan konser Boy Pablo tahun 2022 yang tidak memberikan pengembalian dana kepada konsumen, maka Peneliti hendak mengkaji lebih dalam permasalahan ini. Peneliti akan mengkaji *das sollen* dan *das sein* terkait judul penelitian “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PENGEMBALIAN DANA ATAS PEMBATALAN KONSER BOY PABLO TAHUN 2022.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pembatalan konser yang dilakukan oleh penyelenggara atau promotor bagi konsumen yang dirugikan?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban promotor konser atas pengembalian dana terhadap pembatalan konser Boy Pablo di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut merupakan tujuan Penulis menulis penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menemukan aturan perlindungan hukum bagi konsumen apabila pihak promotor melakukan pembatalan konser
2. Untuk menyelesaikan secara hukum masalah pertanggungjawaban promotor atas pengembalian dana terhadap pembatalan konser Boy pablo di Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan sudut perspektif yang baru dalam Hukum Perlindungan Konsumen khususnya dalam hal pelanggaran hak konsumen atas ganti rugi yang disebabkan oleh barang dan jasa yang tidak diterima sebagaimana seharusnya. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menyempurnakan peraturan perundang-undangan mengenai ganti rugi pembatalan konser untuk kepentingan umum.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membuat peminat konser mengerti hak-haknya dalam mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas barang dan jasa yang tidak diberikan sesuai yang dijanjikan. Kemudian Peneliti juga berharap bahwa masyarakat dapat mengetahui bagaimana prosedur dan mekanisme yang benar secara hukum untuk mendapatkan ganti rugi tersebut sehingga dapat menghindari ketidakadilan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) Bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas masalah yang melatarbelakangi penelitian ini, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian pada topik ganti rugi atas dana yang tidak dikembalikan dalam pembatalan konser.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan teori dan konseptual yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, data, pendekatan serta metode perolehan data yang dirangkum dalam sebuah analisa data yang digunakan oleh peneliti dalam merangkai penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian atas 2 (dua) rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti. Hasil penelitian pertama akan menjawab mengenai perlindungan hukum pengembalian dana.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyimpulkan hasil analisis dan penelitian yang telah menjawab rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti, juga saran yang ditujukan kepada masyarakat, pemerintah dan perumus hukum supaya dapat mereformasi kebijakan yang mengubah realita hukum yang masih belum dapat memberikan pertanggungjawaban yang optimal bagi masyarakat.