

Analisis Yuridis Tanggung Jawab Penyelenggara Konser Terhadap Perubahan Lokasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Naufal Irshan, Irawaty

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author: naufalirshan@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Penyelenggaraan konser memberikan efek domino yang positif terhadap sektor perekonomian dan pariwisata, namun seringkali diwarnai oleh permasalahan yang merugikan konsumen, salah satunya adalah perpindahan lokasi konser secara sepihak oleh penyelenggara. Permasalahan tersebut tentunya berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pada saat membeli tiket, konsumen membuat keputusan berdasarkan informasi yang diberikan, termasuk lokasi konser. Sehingga hal itulah yang menjadi penyebab konsumen tertarik untuk membeli tiket konser. Disisi lain, ketika terjadi perubahan lokasi konser maka dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil seperti biaya transportasi tambahan, atau biaya pembatalan akomodasi maupun kerugian immateriil seperti kekecewaan atau ketidaknyamanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah yaitu bagaimana bentuk hak dan kewajiban penyelenggara konser maupun penonton konser dalam perspektif perlindungan konsumen dan bagaimana bentuk tanggung jawab penyelenggara konser kepada penonton terhadap perubahan lokasi konser dalam perspektif perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini

akan menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang- undangan dan konseptual. Hasil penelitian ini adalah bahwa tiket konser menjadi tanda bukti adanya perjanjian jual-beli antara penyelenggara konser dengan penonton, di mana hak dan kewajiban penonton melekat sebagai konsumen. Selain itu, penonton juga memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi perubahan lokasi. Upaya perlindungan ini bertujuan menjaga kepercayaan konsumen sekaligus menyeimbangkan kepentingan penyelenggara acara di tengah dinamika penyelenggaraan konser global.

Kata kunci: perlindungan konsumen, perjanjian, tanggung jawab, keadilan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan konser memberikan efek domino yang menguntungkan di sektor pariwisata dan perekonomian. Bagi sektor pariwisata, penyelenggaraan konser membantu dalam mempromosikan wisata, meningkatkan kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara, hingga peningkatan okupansi akomodasi hotel. Sedangkan bagi sektor perekonomian, penyelenggaraan konser membantu dalam mendorong realisasi penerimaan pajak maupun retribusi hingga Penyelenggaraan konser memberikan efek domino yang menguntungkan di sektor pariwisata dan perekonomian. Bagi sektor pariwisata, penyelenggaraan konser membantu dalam mempromosikan wisata, meningkatkan kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara, hingga peningkatan okupansi akomodasi hotel. Sedangkan bagi sektor perekonomian, penyelenggaraan konser membantu dalam mendorong realisasi penerimaan pajak maupun retribusi hingga Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

1. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
2. Suatu hal tertentu; dan
3. Suatu sebab yang halal

Dengan adanya tiket konser, maka berlaku asas *pacta sunt servanda* sebagaimana tertuang di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sehingga antara penyelenggara dengan penonton muncul suatu hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Esensi dari perjanjian dalam penyelenggaraan konser terletak pada informasi yang diberikan penyelenggara konser saat penjualan tiket, yang menjadi dasar bagi penonton untuk membuat keputusan pembelian tiket konser. Informasi yang dicantumkan pada tiket atau disampaikan saat proses penjualan seperti lokasi konser, waktu pelaksanaan, dan musisi yang akan tampil, dipandang sebagai bentuk janji dari pihak penyelenggara konser. Apabila informasi tersebut tidak akurat atau menyesatkan, maka penyelenggara konser dianggap telah melanggar hak-hak konsumen.

Pada saat ini, Indonesia telah memiliki pengaturan terkait perlindungan hak-hak konsumen yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disingkat UU No. 8 Tahun 1999). UU No. 8 Tahun 1999 bertujuan untuk mewujudkan keseimbangan antara pelaku usaha yang lebih kuat dan konsumen yang seringkali lebih lemah. Artinya, UU No. 8 Tahun 1999 menjadi payung hukum yang sangat penting untuk melindungi hak-hak konsumen dari dunia transaksi bisnis. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Shakira Idelia dkk yaitu tujuan utama dari UU No. 8 Tahun 1999 adalah memberikan perlindungan hak, kepentingan dan kesejahteraan para pembeli dalam berbagai transaksi bisnis dan hubungan konsumen dengan landasan perilaku jujur dan bertanggungjawab atas setiap tindakan.³ Oleh karena itu, UU No. 8 Tahun 1999 bertindak sebagai payung hukum yang memastikan hak-hak penonton sebagai konsumen tidak terabaikan dan penyelenggara konser memenuhi kewajibannya secara bertanggung jawab.

Pada dewasa ini, masih terdapat beberapa permasalahan terkait perlindungan konsumen yaitu saat membeli tiket, penonton membuat keputusan berdasarkan informasi yang

diberikan, namun setelah membeli tiket tersebut terdapat beberapa perubahan informasi yang dilakukan sepihak oleh penyelenggara konser, termasuk perubahan lokasi konser yang dilakukan secara sepihak oleh penyelenggara konser. Seperti yang terjadi pada saat penyelenggaraan konser Ed Sheeren di Indonesia pada tahun 2024. Pihak penyelenggara konser mengumumkan perpindahan lokasi konser Ed Shereen yang pada awalnya akan diselenggarakan di Gelora Bung Karno (GBK) berubah menjadi di JIS (Jakarta International Stadion).⁴ Selain itu, terjadi juga pada saat konser Day6 pada tahun 2025, yang pindah lokasi dari JIS menjadi di GBK.⁵ Hal tersebut menimbulkan kekecewaan bagi para penonton yang telah membeli tiket konser dan meminta pertanggungjawaban kepada penyelenggara konser karena lokasinya yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Bahkan pada kasus konser Day6, yang menjadi pemicu kemarahan utama penonton adalah penyelenggara konser awalnya tidak menawarkan kompensasi untuk kerugian bagi mereka yang tidak bisa atau tidak mau melanjutkan menonton di lokasi baru.⁶

Dalam praktiknya, para penyelenggara konser seringkali tidak menawarkan kompensasi kerugian materiil seperti biaya transportasi tambahan atau biaya pembatalan akomodasi maupun kerugian immateriil seperti kekecewaan atau ketidaknyamanan, atau biaya lain yang sudah dikeluarkan penonton berdasarkan lokasi awal. Ini menjadi bentuk ketidakadilan bagi penonton sebagai konsumen.

Pertimbangan aksesibilitas, biaya transportasi, akomodasi, hingga pengalaman keseluruhan acara, semuanya berdasarkan pada lokasi konser yang dijanjikan. Sehingga hal itulah yang menjadi penyebab konsumen tertarik untuk membeli tiket konser. Namun, adanya perbedaan atau perubahan pada informasi penting ini memicu permasalahan serius dalam ranah perlindungan konsumen, menuntut adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban penyelenggara konser serta upaya hukum bagi penonton yang merasa dirugikan. Oleh karena itu, pada saat terjadi perubahan lokasi konser maka dapat menyebabkan

kerugian bagi penonton, baik secara kerugian materiil maupun kerugian immateriil.

Merujuk pada permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti terkait analisis yuridis tanggung jawab penyelenggara konser terhadap perubahan lokasi dalam perspektif perlindungan konsumen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menguraikan rumusan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk hak dan kewajiban penonton konser sebagai konsumen?
- b. Bagaimana bentuk tanggung jawab penyelenggara konser kepada penonton terhadap perubahan lokasi konser dalam perspektif perlindungan konsumen? Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:
 1. Menguraikan dan menganalisa bentuk hak dan kewajiban penonton sebagai konsumen.
 2. Menguraikan dan menganalisa bentuk tanggung jawab penyelenggara konser kepada penonton terhadap perubahan lokasi dalam perspektif perlindungan konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

a) Konsumen

Secara terminologi, konsumen memiliki pengertian sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, atau pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya). Sedangkan merujuk pada Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 berbunyi bahwa "*konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*". Dari dua pengertian tersebut, konsumen memiliki peran penting sebagai penggerak perekonomian melalui daya belinya. Hal tersebut dikarenakan bahwa konsumen adalah pihak membeli, menggunakan, atau mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam penelitian ini, penonton merupakan konsumen. Hal ini dikarenakan penonton telah membeli sebuah tiket konser melalui transaksi bisnis dengan penyelenggara konser.

b) Pelaku Usaha

Secara terminologi, pelaku usaha adalah badan usaha atau perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Sedangkan berdasarkan Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999, *"Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi"*. Artinya, pelaku usaha merupakan penggerak perekonomian dengan menyediakan barang atau jasa di pasar. Pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi, mendistribusikan, atau menyediakan barang atau jasa di pasar.

Dalam penelitian ini, penyelenggara konser merupakan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan penyelenggara konser menjual tiket konser kepada penonton untuk mendapatkan sebuah keuntungan dengan menyediakan jasa hiburan konser musik.

c) Perjanjian

Secara terminologi, perjanjian memiliki pengertian sebagai persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata, ada 3 (tiga) unsur perjanjian, di antaranya:

1. Perbuatan;
2. Satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih; dan
3. Mengikatkan dirinya,

Syarat-syarat perjanjian telah tertuang di dalam pasal 1320 KUHPerdata, yang di antaranya:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu; dan
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Menurut M. Muhtarom, terdapat 5 (lima) asas perjanjian, yang di antaranya sebagai berikut:⁷

1. Asas kebebasan berkontrak;
2. Asas *pacta sunt servanda*;
3. Asas iktikad baik;
4. Asas konsensualisme; dan
5. Asas kepribadian.

Dalam penelitian ini, penonton merupakan konsumen yang membeli tiket konser, yang secara eksplisit telah terjadi adanya suatu perjanjian dengan penyelenggara konser selaku pelaku usaha untuk mengadakan konser. Sehingga, perjanjian tersebut tidak hanya mengenai jual-beli tiket konser, melainkan juga mencakup janji-janji tertentu yang diberikan oleh penyelenggara konser untuk menarik peminat penonton.

d) Perlindungan Konsumen

Secara terminologi, perlindungan konsumen memiliki pengertian sebagai segala upaya untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Sedangkan secara yuridis, pengertian perlindungan konsumen telah tertuang di dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi “*perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.

Perlindungan konsumen telah diatur di dalam UU No. 8 Tahun 1999. UU No. 8 Tahun 1999 menekankan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen supaya tidak dieksploitasi ataupun dirugikan dari praktik atau transaksi bisnis yang tidak adil yang dilakukan oleh para pelaku usaha serta menjadi payung hukum dalam menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.

Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan terkait tujuan adanya perlindungan konsumen, di antaranya:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; dan
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam penelitian ini, terdapat hubungan hukum antara penonton dengan penyelenggara konser terjadi pada saat adanya transaksi jual-beli tiket konser yang menandakan adanya suatu perjanjian. Dengan itu, timbullah suatu hak dan kewajiban yang mengikat bagi para kedua belah pihak. Untuk itu, diperlukan adanya suatu perlindungan konsumen bagi penonton memastikan hak-hak dasar penonton terpenuhi dan tidak dirugikan oleh praktik atau transaksi bisnis yang tidak adil atau kelalaian penyelenggara konser.

Kajian Teori

1. Teori Keadilan

Keadilan adalah salah satu nilai dasar dalam hukum di samping kepastian hukum dan kemanfaatan hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Keadilan memiliki peran penting sebagai nilai dasar, karena menurut Gustav Radbruch, keadilan harus mempunyai posisi yang pertama dan yang paling utama dari pada kepastian hukum dan kemanfaatan.⁸ Secara terminologi, keadilan memiliki arti sebagai sifat

(perbuatan, perlakuan, dan sebagainya) yang adil. Keadilan memberikan ruang kepada setiap orang apa yang menjadi hak-haknya. Selain itu, keadilan merupakan perekat tatanan kehidupan bermasyarakat yang beradab.⁹

Dalam segala tindakan dan perbuatan yang dilakukan, harus ada keseimbangan maupun perlakuan yang proporsional. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dengan memastikan bahwa setiap orang harus menerima hak-hak yang searusnya menjadi miliknya. Hal ini senada dengan teori keadilan yang dikemukakan oleh Aristoteles, bahwa inti dari teori keadilan Aristoteles adalah keadilan memberikan sesuatu kepada seseorang sesuai dengan apa yang pantas atau layak mereka terima.¹⁰ Mengutip dari Budiono Kusumohamidjojo, Aristoteles membagi keadilan menjadi dua bentuk yaitu:

2. Keadilan distributif

Keadilan distributif menitikberatkan kepada harus adanya distribusi kekayaan dan barang lain yang diperoleh masyarakat yang berlaku dalam ranah hukum publik. Artinya pembagian hak-hak setiap orang harus diperlakukan secara setara dengan memperhatikan tingkat proporsional.

3. Keadilan korektif

Keadilan korektif berkaitan dengan membetulkan atau membenarkan yang salah, memberikan kompensasi bagi para pihak yang dirugikan, atau memberikan hukuman yang pantas bagi pelaku kejahatan.¹¹

Implikasi adanya teori keadilan dalam penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa hak-hak penonton harus mendapatkan keadilan yang pantas atau layak. Perpindahan lokasi konser yang merugikan penonton secara langsung memicu prinsip keadilan korektif yang dikemukakan oleh Aristoteles. Keadilan korektif menuntut agar penyelenggara konser memulihkan kerugian yang didapati penonton agar hak-hak dapat ditegakkan kembali dengan memberikan kompensasi bagi para pihak yang dirugikan.

4. Teori Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan adalah tempat berlindung atau hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, memiliki kewajiban untuk melindungi seluruh warga negaranya termasuk dalam hal menjamin hak, kepentingan, dan kebebasan seluruh warga negara. Setiap orang semua memiliki hak untuk diakui dan dijamin mendapat perlindungan hukum yang sama. Perlindungan hukum merupakan pengakuan bahwa setiap orang memiliki hak-hak yang harus dihormati dan dijaga oleh negara maupun sesama warga negara.

Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa terdapat 2 (dua) bentuk perlindungan hukum yang di antaranya:¹²

5. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif menitikberatkan pada upaya pencegahan terhadap timbulnya perselisihan dan pertikaian. Hal ini dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk menyampaikan pandangan dan keberatannya sebelum suatu keputusan dalam tindakan dan perbuatan dilakukan.

6. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif menitikberatkan pada upaya untuk menyelesaikan konflik-konflik yang timbul, baik dalam ranah non-litigasi maupun litigasi. Perlindungan hukum represif adalah instrumen penting untuk menyelesaikan perselisihan dan menegakkan hukum untuk melindungi hak-hak yang telah dirugikan.

Implikasi adanya teori perlindungan hukum dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon menegaskan bahwa perlindungan konsumen bagi penonton konser harus dilihat secara menyeluruh atau keseluruhan. Bukan hanya mencegah masalah sejak awal (preventif) dengan informasi yang jujur dan syarat dan ketentuan yang adil, melainkan juga menyediakan jalur yang jelas dan efektif untuk memulihkan kerugian dan menegakkan keadilan setelah masalah seperti perpindahan

lokasi konser terjadi (represif). Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat aturan hukum dan cara-cara tertentu baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif.¹³

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif yang akan berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip, asas-asas, teori, doktrin, dan literatur lainnya untuk menguraikan dan menganalisis bentuk hak dan kewajiban penyelenggara konser maupun penonton dalam penyelenggaraan konser serta tanggung jawab penyelenggara dalam kasus perubahan lokasi konser dalam perspektif perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Selanjutnya, peneliti mengumpulkan bahan hukum untuk studi ini melalui metode studi pustaka, yang melibatkan penggunaan bahan hukum primer dan sekunder. Setelah semua data terkumpul, data-data tersebut diseleksi, diolah, dan ditelaah sesuai dengan isu hukum yang sedang diteliti, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan yang relevan.

PEMBAHASAN

Hak Dan Kewajiban Penonton Konser Sebagai Konsumen

Pelaksanaan sebuah konser tentunya tidak terlepas dari kepatuhan dalam pemenuhan seluruh perizinan acara sesuai dengan aturan dan ketentuan hukum yang berlaku di suatu negara. Penyelenggara konser harus memastikan bahwa setiap tahapan pelaksanaan konser dari awal perencanaan hingga terselesaikannya acara harus memenuhi aspek legal yang berlaku. Selain kewajiban dalam mengurus perizinan acara, penyelenggara konser juga memiliki kewajiban dalam memastikan bahwa hak-hak penonton sebagai konsumen dapat diberikan dan dilindungi. Hal tersebut tentunya bertujuan

untuk mengurangi risiko kegagalan dan kerugian sebuah konser, termasuk juga agar pelaksanaan konser dapat berjalan secara lancar, aman, dan tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.

Pada saat penonton membeli tiket konser, maka pada saat itu pula, hak dan kewajiban penonton sebagai konsumen didapatkan. Mengingat penonton merupakan pihak yang menikmati jasa yang ditawarkan oleh penyelenggara konser dan telah melakukan transaksi komersial dengan cara membeli tiket konser. Hak-hak penonton sebagai konsumen harus dipenuhi agar penonton terlindungi dari kerugian dengan memperoleh fasilitas yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyelenggara konser. Hal ini selaras dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa perlindungan hak konsumen bagi penonton konser harus dilihat secara menyeluruh atau keseluruhan. Bukan hanya mencegah masalah sejak awal (preventif) dengan informasi yang jujur dan syarat dan ketentuan yang adil, tetapi juga menyediakan jalur yang jelas dan efektif untuk memulihkan pelanggaran hak yang terjadi. Oleh karena itu, penyelenggara konser harus memastikan bahwa hak-hak penonton sebagai konsumen harus terpenuhi secara utuh.

Secara yuridis, penonton sebagai konsumen memiliki berbagai hak yang telah diatur di dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, yang di antaranya sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa

Penonton memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa hiburan konser musik. Kenyamanan dalam hal ini berarti penonton merasa nyaman pada saat menikmati acara seperti kebersihan area konser, akses jalan keluar masuk konser, dan adanya fasilitas penunjang kenyamanan lainnya. Kemudian terkait keamanan dan keselamatan, penonton memiliki hak atas lingkungan yang bebas dari tindakan yang tidak

menyenangkan atau potensi yang membahayakan, seperti tersedianya petugas keamanan, tersedianya tim medis, dan adanya jalur evakuasi yang jelas.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Penonton memiliki hak untuk memilih tiket dengan fasilitas yang diberikan sesuai dengan harga tiket. Misalnya, penyelenggara konser memberikan tawaran beberapa kategori tiket A, B, dan C dengan harga dan fasilitas yang didapatkan berbeda-beda dan penonton dapat memilih tiket tersebut sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu, penyelenggara konser wajib memberikan fasilitas atau manfaat sesuai dengan apa yang dijanjikannya. Sehingga penonton mendapatkan fasilitas atau manfaat sesuai janji dalam tiket ataupun promosi yang ditawarkannya.

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

Penonton memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa penyelenggaraan konser. Sehingga penyelenggara konser memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada penonton terkait acara konser, seperti adanya jadwal dan tempat konser yang pasti, daftar musisi yang dihadirkan, hingga harus adanya jaminan bahwa penyelenggaraan konser sesuai dengan apa yang dijanjikan atau dipromosikannya.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Penonton memiliki hak untuk mengeluarkan pendapat dan keluhan terkait pelaksanaan acara. Penyelenggara konser memiliki kewajiban untuk memfasilitasi penonton untuk dapat menyampaikan evaluasi terhadap pelaksanaan acara dan mendengarkan segala pendapat maupun keluhan apabila penonton merasa tidak puas atau mengalami masalah. Sehingga penonton dapat menyampaikan keluhan

dan pendapatnya hingga dapat menuntut pengembalian dana apabila konser batal, tidak sesuai, atau fasilitas tidak layak.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Penonton memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen baik secara non-litigasi maupun litigasi apabila terdapat sengketa perlindungan konsumen antara penonton dan penyelenggara konser. Upaya hukum tersebut dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi sesuai dengan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 maupun jalur litigasi sesuai dengan Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999. Dalam memfasilitas upaya hukum melalui jalur non-litigasi terhadap penyelesaian sengketa perlindungan hukum, Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II yaitu kota/kabupaten berdasarkan Pasal 49 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999. Berdasarkan Pasal 52 huruf a UU No. 8 Tahun 1999, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Sengketa tersebut dapat terjadi apabila adanya penipuan tiket, penipuan fasilitas, pembatalan acara secara sepihak, penyelenggara tidak mau bertanggungjawab dan sebagainya. Penonton dapat melaporkan dan menuntut penyelenggara konser bila terjadi suatu pelanggaran oleh penyelenggara konser.

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

Penonton memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Pembinaan dan pendidikan konsumen tersebut dapat berupa penyampaian informasi pentingnya kepatuhan dalam mengikuti peraturan pada saat berlangsungnya acara, hak dan kewajiban penonton, dan sebagainya.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Penonton memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif oleh penyelenggara konser dalam pelayanan tanpa memandang perbedaan apapun baik berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya. Sehingga dalam pelaksanaannya, tidak boleh ada perlakuan istimewa yang tidak adil untuk golongan tertentu yang merugikan penonton lainnya.

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

Apabila terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan janji, fasilitas, konser dibatalkan sepihak, dan/atau penundaan acara yang tidak jelas. maka penonton memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kepada penyelenggara konser.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Selain hak-hak yang telah tercantum di dalam UU No. 8 Tahun 1999, terdapat juga hak-hak konsumen di luar peraturan tersebut yang telah diatur di peraturan perundang-undangan lainnya. Penonton sebagai konsumen tidak hanya memiliki hak, melainkan juga memiliki kewajiban sebagai konsumen. Kewajiban penonton sangat penting untuk dilaksanakan karena dapat menjamin ketertiban, keamanan, maupun kenyamanan pelaksanaan konser.

Kewajiban penonton sebagai konsumen telah diatur di dalam Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999, di antaranya:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Penonton memiliki kewajiban untuk membaca atau mengikuti dengan memahami segala

petunjuk informasi dan prosedur yang diberikan oleh penyelenggara konser. Misalnya membaca peraturan konser, mengikuti instruksi petugas keamanan pada saat acara, hingga mematuhi larangan membawa barang-barang yang berbahaya.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Penonton memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian tiket dengan membeli tiket langsung dari sumber yang resmi, tidak menggunakan tiket palsu, tidak melakukan penipuan pemesanan, dan tidak memalsukan identitas maupun yang diperlukan pada saat jual-beli tiket.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Penonton wajib membayar tiket sesuai dengan fasilitas dan harga yang telah ditetapkan oleh penyelenggara. Sehingga penonton tidak diperkenankan untuk menuntut fasilitas lebih dari yang dibayarkannya.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Penonton memiliki kewajiban untuk mengikuti seluruh upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen dengan patut apabila terjadi sengketa. Patut dalam hal ini memiliki arti bahwa penonton tidak boleh melakukan tindakan yang anarkis, tidak menggunakan kekerasan, ancaman, atau perusakan fasilitas konser. Penonton wajib menyampaikan pendapat atau keluhannya secara hukum atau prosedur yang telah ditetapkan.

Tanggung Jawab Penyelenggara Konser Kepada Penonton Terhadap Perubahan Lokasi Konser

Perubahan lokasi konser merupakan salah satu masalah yang seringkali terjadi terhadap penyelenggaraan konser baik secara terencana maupun tidak terencana atau mendadak. Perubahan lokasi konser dapat terjadi dengan berbagai alasan, di antaranya sebagai berikut:

1. Masalah Perizinan Acara

Perizinan memiliki peran yang sangat krusial terhadap penyelenggaraan konser. Tanpa perizinan dari pihak yang berwenang, maka penyelenggaraan konser tidak dapat dilaksanakan. Penyelenggara konser harus memastikan bahwa perizinan telah didapati dari pihak berwenang seperti perizinan dari Ketua RT dan RW, Satpol PP, Koramil, Kodim, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata setempat, hingga Kepolisian. Bahkan untuk kasus tertentu, penyelenggara konser juga dapat meminta perizinan kepada ahli cagar budaya apabila mengadakan konser di tempat cagar budaya.

Perizinan acara harus dilakukan pada saat penyelenggara konser berada di tahapan persiapan. Penyelenggara konser juga harus memastikan bahwa lokasi konser yang dipilih telah mendapatkan perizinan dari pihak-pihak yang berwenang jauh sebelum akan diadakannya penyelenggaraan konser. Hal ini bertujuan agar terhindar dari polemik dan konflik yang dapat mengakibatkan gagalnya dilaksanakannya konser.

2. Masalah Bentrokan Jadwal Yang Bersamaan Atau Berdekatan

Masalah selanjutnya yang sering terjadi adalah masalah bentrokan lokasi yang sama dengan event lainnya pada jadwal yang bersamaan atau berdekatan. Apabila dipaksakan maka akan menimbulkan konflik penggunaan fasilitas, keterbatasan ruang, atau adanya berbagai gangguan keamanan dan suara antar acara satu sama lain. Oleh karena itu, penyelenggara konser pada saat tahapan persiapan harus memastikan bahwa lokasi konser harus steril dari event lainnya atau setidaknya memastikan acara yang lain tidak saling terganggu. Apabila hal-hal tersebut tidak dapat dilakukan, maka penyelenggara konser harus memindahkan lokasi konser jauh hari sebelum penjualan tiket dilakukan untuk menjaga keprofesionalan penyelenggara konser dan memastikan terhindarnya konflik yang berkepanjangan.

3. Masalah Infrastruktur

Masalah infrastruktur dapat menjadi alasan pindahnya lokasi konser, karena infrastruktur yang ada tidak memadai untuk dilaksanakannya konser. Misalnya kekuatan listrik yang tidak cukup yang dapat mengakibatkan gangguan kelistrikan, drainase atau aliran air buruk yang menyebabkan lokasi konser mengalami banjir, dan fasilitas penunjang lainnya yang tidak berfungsi.

4. Masalah *Force Majeure*

Force majeure merupakan suatu situasi dan kondisi yang berada di luar kendali penyelenggara konser yang menyebabkan penyelenggaraan konser musik tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. *Force majeure* dapat terjadi karena terjadinya bencana seperti wabah penyakit, gempa bumi, gunung meletus, banjir, dan sebagainya. Selain itu, adanya kerusakan sosial atau politik yang membahayakan di sekitar lokasi konser juga dapat dikatakan sebagai *force majeure*. Apabila lokasi konser merupakan lokasi yang berisiko sebagai *force majeure*, maka penyelenggara konser memiliki kewajiban untuk memindahkan lokasi konser untuk menjaga keselamatan dan menghindari korban jiwa. Lokasi konser merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan penonton untuk membeli tiket konser. Terdapat berbagai hal yang menentukan keputusan tersebut, misalnya seperti aksesibilitas yang mudah dengan memperhitungkan waktu dan biaya menuju akses lokasi konser, kondisi lingkungan konser yang nyaman, hingga pengalaman ataupun suasana konser.

Perubahan lokasi konser tidak dapat menjadi masalah yang krusial apabila dilakukan pada saat sebelum dilakukannya penjualan tiket. Namun, akan menjadi masalah apabila penjualan tiket telah dilakukan. Hal ini dikarenakan, penyelenggara konser dapat dianggap tidak profesional dalam menyelenggarakan konser dan tidak memenuhi apa yang dijanjikan atau dipromosikannya. Padahal seperti yang dikemukakan oleh Aziza Zulia Zaini bahwa sesuai prinsip tanggung jawab kontraktual, pelaku usaha wajib menjual dan

menyerahkan barang atau jasa persis seperti yang dijanjikan.¹⁴ Apabila perubahan lokasi konser dilakukan setelah penjualan tiket terjadi, maka penyelenggara konser wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan jasa penyelenggaraan konser sebagaimana tertuang di dalam Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999. Informasi tersebut harus diberitahu kepada seluruh penonton secepatnya melalui media informasi yang tersedia seperti email, media sosial, dan sebagainya. Penyampaian informasi perpindahan lokasi konser dapat mencakup alasan perubahan lokasi konser, alamat lokasi konser yang baru, hingga informasi terkait petunjuk akses lokasi yang baru. Lokasi pengganti juga harus mempunyai standar fasilitas yang setidaknya sama atau lebih baik dibandingkan dengan lokasi awal, baik dari segi kapasitas, keamanan, keselamatan kenyamanan, dan aksesibilitas.

Namun, apabila terdapat penonton yang tidak setuju terhadap adanya perubahan lokasi konser atau bahkan merasa dirugikan dapat meminta kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang adil kepada penyelenggara konser sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 angka 8 UU No. 8 Tahun 1999. Hal ini selaras dengan teori keadilan korektif yang dikemukakan oleh Aristoteles. Keadilan korektif menuntut agar penyelenggara konser memulihkan kerugian yang didapati penonton agar hak-hak dapat ditegakkan kembali dengan memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian bagi para pihak yang dirugikan.

Ada beberapa alasan bagi penonton yang tidak setuju terhadap adanya perubahan lokasi konser atau bahkan merasa dirugikan, yaitu:

1. Aksesibilitas Yang Sulit

Lokasi konser yang baru kemungkinan lebih jauh atau sulit diakses sehingga penonton memerlukan biaya yang lebih mahal untuk akomodasi maupun transportasi, termasuk memerlukan waktu tempuh yang jauh lebih lama untuk menjangkau lokasinya. Mengingat, tidak semua penonton

mempunyai fleksibilitas waktu atau finansial yang cukup untuk menyesuaikan pindahnya lokasi konser.

2. Kondisi Lingkungan Konser Yang Tidak Nyaman

Kondisi lingkungan konser di lokasi yang baru dapat menyebabkan ketidaknyamanan penonton. Alasan ini berkaitan bahwa lokasi yang baru tidak sebaik lokasi sebelumnya baik dari segi kapasitas, tata letak kursi atau area berdiri, hingga fasilitas lainnya yang membuat ketidaknyamanan. Penonton mungkin merasa lokasi yang baru tidak sebanding dengan apa yang mereka harapkan dari lokasi awal.

3. Pengalaman Ataupun Suasana Konser

Pindahnya lokasi konser seperti dari tempat yang besar ke tempat yang lebih kecil, dari tempat *indoor* ke *outdoor* atau sebaliknya, atau tata letak area yang berbeda, dapat menyebabkan perubahan pengalaman ataupun suasana konser. Hal ini dapat menyebabkan penurunan nilai pengalaman dan ketidaksesuaian ekspektasi suasana bagi penonton. Perpindahan lokasi konser juga dapat memberikan kerugian bagi penonton, yaitu:

1. Kerugian Materiil

Kerugian materiil merupakan kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita. Dalam kasus perpindahan lokasi konser, kerugian materiil dapat berupa adanya kerugian terhadap biaya transportasi tambahan, biaya pembatalan akomodasi atau biaya lain yang sudah dikeluarkan penonton secara nyata.

2. Kerugian Immateriil

Kerugian Immateriil, yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima dikemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima dikemudian hari atau bisa juga disebut kerugian yang tidak berwujud. Dalam kasus perpindahan lokasi konser, kerugian immateriil dapat berupa adanya kerugian terhadap kekecewaan atau ketidaknyamanan,. Dalam melindungi hak-hak konsumen, maka peran perlindungan konsumen diperlukan. Seperti yang dikemukakan oleh Amisah, dkk. bahwa perlindungan konsumen hadir untuk melindungi konsumen apabila barang atau jasa

yang diterima dari pelaku usaha tidak sesuai dengan kesepakatan awal.¹⁵ Selain itu, apabila adanya kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan dari pelaku usaha, pelaku usaha bertanggungjawab atas semua yang dialami oleh pihak konsumen tersebut.¹⁶ Penyelenggara konser berkewajiban untuk memenuhi hak penonton kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian akibat perpindahan lokasi sebagaimana tertuang di dalam Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999. Hal tersebut kemudian dipertegas kembali dengan Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi 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”*. Lebih lanjut dalam Pasal 19 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 berbunyi 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”*.

Ketika menentukan jumlah ganti rugi, prinsip utamanya adalah mengembalikan pihak yang dirugikan ke posisi semula seolah-olah kerugian itu tidak pernah terjadi atau dengan kata lain, ganti rugi bertujuan untuk menempatkan korban sejauh mungkin pada kedudukan yang seharusnya jika perjanjian berjalan lancar atau tidak ada pelanggaran hukum.¹⁷ Penyelenggara konser dalam memberikan besaran kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian akibat perpindahan lokasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti:

1. Terhadap penonton untuk tetap hadir, maka dapat diberikan kompensasi seperti *voucher discount Food & Beverage (F&B)* atau *merchandise* serta penggantian biaya transportasi tambahan dan/atau biaya pembatalan akomodasi.

2. Terhadap penonton yang tidak hadir, maka dapat diberikan penggantian kerugian materiil maupun immateriil secara penuh, termasuk pengembalian biaya tiket tanpa potongan.

Dalam memberikan informasi yang jelas dan transparansi terkait pelaksanaan pengajuan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, termasuk juga informasi mengenai batas waktu yang wajar. Selain itu, penyelenggara konser juga wajib menyediakan layanan pengaduan konsumen secara responsif guna menanggapi pendapat atau keluhan penonton akibat terjadinya perubahan lokasi. Disisi lain, penonton yang tidak setuju terhadap adanya perubahan lokasi konser atau bahkan merasa dirugikan harus mengisi atau mendaftarkan pengajuan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang disediakan oleh penyelenggara konser sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dengan menyertakan bukti pembelian tiket dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan bukti kerugian.

Dalam memastikan hak-hak penonton dalam perlindungan konsumen, maka penonton dapat menempuh berbagai upaya hukum terhadap penyelenggara konser apabila terjadi pelanggaran terhadap pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian akibat perpindahan lokasi konser. Selain itu, apabila timbul perselisihan, konsumen memiliki 2 (dua) pilihan untuk penyelesaian baik secara berunding atau menempuh jalur hukum jika musyawarah tidak membuahkan hasil..¹⁸

Disisi lain, apabila perpindahan lokasi konser terjadi akibat masalah *Force Majeure*, maka penyelenggara konser tidak memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Hal ini didasarkan pada prinsip *force majeure* dalam Pasal 1245 KUHPerdata yang berbunyi bahwa "*Tiadalah biaya rugi dan bunga harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja di berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang*". Masalah *force majeure*

bukan merupakan kesalahan yang dilakukan oleh penyelenggara konser, melainkan suatu keadaan yang berada di luar kendali penyelenggara konser yang menyebabkan perpindahan lokasi konser atau bahkan dibatalkannya penyelenggaraan konser. Sehingga, penyelenggara konser tidak dapat dipersalahkan kepadanya.

SIMPULAN

1. Pada saat penonton membeli tiket konser, maka pada saat itu pula, hak dan kewajiban penonton sebagai konsumen didapatkan yang telah diatur di dalam yang telah diatur di dalam Pasal 4 dan 5 UU No. 8 Tahun 1999. Hak dan kewajiban penonton sebagai konsumen memiliki peran penting agar penonton terlindungi dari kerugian dengan memperoleh fasilitas yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyelenggara konser serta dapat menjamin ketertiban, keamanan, maupun kenyamanan pelaksanaan konser.
2. Perubahan lokasi konser tidak dapat menjadi masalah yang krusial apabila dilakukan pada saat sebelum dilakukannya penjualan tiket. Namun, akan menjadi masalah apabila penjualan tiket telah dilakukan, hal ini dikarenakan berkaitan dengan hak-hak penonton. Sehingga, penyelenggara konser wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan jasa penyelenggaraan konser serta kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian bagi penonton yang tidak setuju terhadap adanya perubahan lokasi konser atau bahkan merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R. F., & Maeyangsari, D. (2024). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan Seat Penonton. *Jurnal Darma Agung*, 32(6), 431-440.
- Afdhali, D. R., & Syahuri, T. (2023). Idealitas Penegakkan Hukum Ditinjau Dari Perspektif Teori Tujuan Hukum. *Collegium Studiosum Journal*, 6(2).

Amisah, A., Yahuli, R., Oktavia, V., & Neltje, J. (2023). Tinjauan Yuridis Sistem Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Terhadap Korban Penipuan Tiket Konser. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(5), 2706- 2711.

Budiono Kusumohamidjojo. *Filsafat Hukum: Problematik Ketertiban yang Adil*. Bandung: CV Mandar Maju, 2011.

CNN Indonesia. 2025. <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20250322130827-1211875/konser-day6-pindah-dari-jis-ke-stadion-madya-fan-minta-refund>. Di ambil pada tanggal 26 Mei 2025.

Herawati, Z. D., Putri, R. S., Nursabila, A., Listari, L., & Mustaqim, M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Pelita*, 4(2), 159- 168.

Sumerta, I. P. E., Andayani, L., & Ardan, R. A. R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Ganti Rugi Tiket Pihak Promotor Kepada Konsumen Yang Dirugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Rechtswetenschap: Jurnal Mahasiswa Hukum*, 1(1).

Muhtarom. *Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak*. SUHUF, Vol. 26, No. 1, Mei 2014.

Nasir, M., Khoiriyah, E., Pamungkas, B. P., Hardianti, I., & Zildjianda, R. (2023). Kedudukan Hukum Dalam Mewujudkan Keadilan Dan Kesejahteraan Di Indonesia. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(1), 241- 254.

Parawasansa, Anisa Umi Sya'ada, and Anajeng Esri Edhi Mahanani. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Festival Musik yang Dibatalkan oleh Panitia Penyelenggara." *UNES Law Review* 6.2 (2023): 7047-7056.

Philipus, M. H. (1987). Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. In *Bina Ilmu*, Surabaya (Vol. 25). Surabaya: Bina Ilmu.

Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif

Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 13-19.

Rumondor, P. A. (2024). Tanggung Jawab Event Organizer Yang Merugikan Konsumen Dalam Penjualan Tiket Konser. *Lex Privatum*, 14(3).

Salman, T., & Budhiartie, A. (2024). Analisis Konsep Keadilan Dalam Pandangan Filsafat Hukum Aristoteles Dan Relevansinya Di Indonesia. *Jurnal Nalar Keadilan*, 4(2).

Subekti. (1996). *Hukum Perjanjian*, cet XVI. Bandung: PT Intermasa Bandung.

Tempo. 2024. <https://www.tempo.co/teroka/konser-ed-sheeran-pindah-dari-gbk-ke-jis-h-2-minggu-penggemar-mengadu-ke-yki-86403>. Di ambil pada tanggal 26 Mei 2025.

Yusran, Afmi Ahsani. 2025. <https://www.detik.com/pop/korean-wave/d-7842981/myday-berserikat-buat-petisi-ke-mecimapro-minta-opi-refund-tunai>. Di ambil pada tanggal 26 Mei 2025.