

PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA BERDENDANG BERGOYANG FESTIVAL 2022 ATAS KETIDAKSESUAIAN JANJI MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Naura Afifa Louisa Tindangen¹, Sylvana Murni Deborah Hutabarat²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

¹nauraalt@gmail.com, ²sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatannya harus memperhatikan kewajibannya dalam melayani konsumen. Hak konsumen merupakan unsur penting yang menjadi kewajiban pelaku usaha dalam melaksanakan pemenuhannya, seperti pada kasus Berdendang Bergoyang Festival 2022 dimana pelaku usaha yaitu Emvriopro tidak melaksanakan kewajibannya dengan tidak melakukan kompensasi ke pemilik tiket hingga saat ini. Pemilik tiket Berdendang Bergoyang Festival 2022 dijanjikan untuk diberikan *refund* selama 30-45 hari dan tidak mendapatkan hak mereka untuk menyaksikan acara hingga selesai. Emvriopro memiliki kewajiban untuk memberi kompensasi kepada pemegang tiket Berdendang Bergoyang Festival 2022 sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai tanggung jawab Emvriopro sebagai pelaku usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 dan mengetahui upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen. Penelitian ini penting agar pelaku usaha terutama di bidang musik bisa mempersiapkan acara dengan lebih matang untuk meminimalisir terjadi kesalahan di kemudian hari. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode hukum normatif yang disertai dengan wawancara. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Emvriopro harus memberikan kompensasi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban yang dilanggar dalam memenuhi hak pemilik tiket Berdendang Bergoyang Festival 2022. Pemilik tiket Berdendang Bergoyang Festival 2022 bisa melakukan upaya hukum yang didasari Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui BPSK atau menempuh pengadilan agar bisa menghasilkan putusan akhir yang mengikat. Dengan adanya penelitian ini memungkinkan meningkatkan kepatuhan pelaku usaha kepada undang-undang perlindungan konsumen di masa mendatang.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Ketidakesesuaian Janji, Kompensasi Tiket, Pengadilan Konsumen

ABSTRACT

Business operators in carrying out their activities must pay attention to their obligations in serving consumers. Consumer rights are an important element that is the obligation of business operators in carrying out their fulfillment, such as in the case of the Berdendang Bergoyang Festival 2022 where business operators, namely Emvriopro, do not perform their obligations by not compensating ticket owners until now. The ticket owners of the Berdendang Bergoyang Festival 2022 were promised to be refunded for 30-45 days and did not get their right to watch the event until it was finished. Emvriopro has an obligation to compensate ticket holders of the Berdendang Bergoyang Festival 2022 in accordance with the Consumer Protection Act. The purpose of this study is to conduct an analysis of Emvriopro's responsibility as a business operator of the Berdendang Bergoyang Festival 2022 and to know the legal efforts that consumers can make. This research is important so that business people, especially in the music field, can prepare events more maturely to minimize future mistakes. This study was conducted using normative legal methods accompanied by interviews. The results of this study stated that Emvriopro had to compensate as a form of accountability for the obligations violated in fulfilling the rights of ticket owners of the Berdendang Bergoyang Festival 2022. The ticket owner of the Berdendang Bergoyang Festival 2022 can make legal efforts based on the Consumer Protection Law through BPSK or go to court to produce a binding final decision. With this study, it is possible to increase business operators' compliance with future consumer protection laws.

Keywords: Consumer Protection, Noncompliance with Promises, Ticket Compensation, Consumer Court

I. PENDAHULUAN

Festival musik saat ini tengah digemari oleh masyarakat Indonesia. Festival musik merupakan sebuah kegiatan dari sebuah perkumpulan orang yang berfokus pada konsep *live music* yang pada umumnya tampil berbeda menurut jenis musiknya (Aulia & Artanti, 2021). Festival musik ini hadir sebagai sarana berekspresi dari pekerja seni di bidang musik, serta menjadi tujuan kebanyakan orang untuk sekadar melepas penat dengan bernyanyi dan mendatangi festival musik bersama orang kesayangan karena manusia harus berinteraksi dengan manusia lainnya (Sari D SNI & Hutabarat, 2020). Di Indonesia, festival musik terbesar pertama kali terjadi pada tahun 1976, yang ditandai dengan datangnya band asal luar negeri yaitu *Deep Purple* yang menggelar konsernya di Stadion Senayan (Tim Redaksi VOI, 2019).

Jenis festival musik yang pernah digelar di Indonesia pun sangat beragam, mulai dari festival musik dengan aliran jazz, elektronik, pop, indie, rock, alternatif, hingga tradisional. Festival musik di Indonesia umumnya digelar di ikon terkenal berbagai daerah seperti Stadion Gelora Bung Karno, candi Borobudur, monumen Garuda Wisnu Kencana, hingga candi Prambanan. Hal ini menjadi bukti bahwa festival musik dijadikan sebagai sarana hiburan yang digemari oleh masyarakat sekaligus sebagai alat untuk mempromosikan pariwisata dan budaya Indonesia. Akibatnya, tidak sedikit pihak yang turut berkeinginan untuk membuat festival musik sendiri dengan tujuan bisa ikut menciptakan festival yang akan digemari oleh banyak orang juga. Banyaknya faktor seperti peluang keuntungan yang besar, popularitas, dan pamor yang naik diharapkan terjadi oleh penyelenggara acara festival musik ini.

Diantara banyaknya nama festival musik besar di Indonesia, Berdendang Bergoyang Festival 2022 atau selanjutnya disingkat BBF 2022 merupakan salah satu festival musik yang dinantikan oleh banyak orang di Indonesia. Kesuksesannya dalam menggelar festival ini pertama kali pada tahun 2020 yang berhasil membuat banyak orang puas dan sangat menantikan acara ini diselenggarakan setiap tahunnya. Sempat tertunda karena adanya pandemi Covid-19, akhirnya Berdendang Bergoyang Festival hadir kembali di tahun 2022 dengan banyak *line up* musisi yang tenar dan tengah digemari banyak orang. Pagelaran musik ini diselenggarakan selama 3 hari dari tanggal 28 sampai dengan 31 Oktober 2022 di Istora Senayan, GBK. Namun, pada hari kedua tepatnya tanggal 28 Oktober 2022 diketahui bahwa pintu masuk utama acara ditutup karena banyak penonton yang pingsan. Hal ini diketahui berdasarkan keterangan polisi yang berjaga di pintu 12 Istora Senayan. Selain itu juga terjadi keributan akibat banyaknya penonton yang memaksakan untuk masuk ke venue terutama di area Berdendang Stage. Akibatnya, acara terpaksa dihentikan pada pukul 22.10 WIB oleh pihak kepolisian (Hardiantoro & Nugroho, n.d.).

Emvriopro sebagai pihak penyelenggara melalui postingan di akun @berdendangbergoyang (2023) melakukan pendataan pada tanggal 30 Oktober 2022 untuk proses refund bagi pemilik tiket hari kedua dan ketiga melalui Google Form. Namun, hingga hari penelitian ini dilakukan, kolom komentar postingan tersebut masih dipenuhi oleh pemegang tiket yang mengatakan bahwa proses *Refund* belum dilakukan dan mereka meminta untuk segera dilaksanakan. Sehingga jika ditelusuri lebih lanjut, Emvriopro dalam kasus ini sebagai pelaku usaha yang bertanggungjawab terhadap BBF 2022 ini masih memiliki kewajiban untuk melakukan *refund* terhadap pemilik tiket. Pada gambar 1 poin 1 dan 4 yang menyebutkan bahwa proses pengembalian dana hanya diberikan kepada pemilik tiket yang mengisi pendataan melalui *Google Form* hingga tanggal 2 November saja. Hal ini menjadi bukti bahwa Emvriopro melanggar ketentuan pada pasal 18 ayat 1 poin c tentang pencantuman klausula baku yang menyebutkan bahwa pelaku usaha tidak boleh menolak memberikan kompensasi uang yang telah dibayarkan oleh konsumen.

Hak konsumen dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha merupakan dua hal penting dalam regulasi perlindungan konsumen di Indonesia. Hal ini dikarenakan kedua aspek tersebut berkaitan satu sama lain yang harus ada agar terwujudnya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen sendiri menjadi sebuah prinsip yang memiliki kedudukan penting pada sistem hukum di Indonesia yang dibuat agar konsumen mendapatkan akses yang adil dan aman dalam membeli sebuah barang atau jasa. Di Indonesia, regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen terdapat dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Terciptanya undang-undang ini dikarenakan sebelumnya konsumen di Indonesia kurang mendapat perhatian dan perlindungan yang cukup (Hamid, 2018). UUPK disini mempunyai visi agar terciptanya konsumen yang paham mengenai hak mereka, dan sadar untuk mendapatkan perlakuan yang

adil(Nabila & Sakti, 2023). Hak konsumen yang diatur dalam UUPK ini beragam, yaitu hak atas informasi yang jelas mengenai barang dan jasa, hak atas barang dan jasa yang aman dan berkualitas, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika ada hak yang tidak terpenuhi. Hak konsumen seperti yang telah disebutkan tadi telah diatur tepatnya dalam pasal 4 UUPK (Mutiara & Ginting, 2023).

Peristiwa pembatalan acara secara mendadak yang terjadi di acara BBF 2022 ini jelas memberikan kerugian kepada pemegang tiket hari kedua dan ketiga. Jika ditelusuri lebih dalam, pemilik tiket disini berhak mendapatkan kompensasi akibat tidak dipenuhinya hak mereka atas acara yang seharusnya berjalan hingga selesai apabila panitia dan pihak penyelenggara menyiapkan acara dengan baik. Emvriopro selaku promotor dari BBF 2022 sebagai pelaku usaha disini masih memiliki kewajiban yang belum dilaksanakan, yaitu memberikan kompensasi kepada pemegang tiket BBF 2022 selaku konsumen dalam permasalahan ini.

Tiga penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah yang pertama dari Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imayanti, Makmur yang berjudul “ Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “. Penelitian ini membahas tentang mekanisme perlindungan hukum dan bentuk tanggung jawab dari promotor sebagai pelaku usaha terhadap pembeli tiket dalam konser KV Fest berdasarkan UUPK. Penelitian ini dan penelitian milik penulis memiliki kesamaan yaitu keduanya membahas tentang perundang-undangan yang bisa dijadikan dasar perlindungan hukum bagi konsumen akibat lalainya penyelenggara acara dalam memenuhi hak konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah penelitian ini membahas mengenai hanya membahas mengenai bentuk tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam hal ini promotor berupa pertanggungjawaban kontraktual, sedangkan penelitian yang akan dibuat penulis membahas mengenai akibat dari kompensasi yang belum diberikan lewat dari jangka waktu yang seharusnya.

Penelitian kedua yang relevan dengan penelitian ini adalah dari I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma (2023) yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik”. Dalam penelitian ini membahas tentang peraturan dalam UUPK yaitu Pasal 4 huruf h yang mengatur tentang ganti rugi yang harus dilakukan pihak promotor penyelenggara konser. Penelitian ini juga menjelaskan terkait upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika mendapatkan kerugian dari pembatalan konser musik melalui penyelesaian sengketa yang bisa dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. Penelitian ini dengan penelitian milik penulis sama-sama membahas mengenai upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika hak mereka tidak dipenuhi oleh pihak penyelenggara sesuai dengan pasal 4 huruf h UUPK. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah penelitian ini membahas tentang upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen sesuai yang terkandung dalam UUPK, sedangkan penelitian yang akan ditulis oleh penulis juga akan membahas mengenai upaya hukum yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara acara agar hak dari konsumen mereka terpenuhi.

Penelitian terakhir yang relevan dengan penelitian ini ditulis oleh Dewa Ayu Nyoman Trisnamurti, I Nyoman Putu Budhiartha, dan I Made Aditya Mantara Putra (2023) yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership Atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser”. Dalam penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum yang bisa didapatkan oleh konsumen pemegang membership apabila promotor melakukan wanprestasi. Penelitian ini dengan penelitian milik penulis keduanya membahas tentang bagaimana hukum positif di Indonesia memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila konsumen tidak mendapatkan hak nya secara penuh. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah penelitian ini membahas akibat hukum apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan promotor dalam kegiatan konser, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis membahas tentang upaya yang harus dilakukan penyelenggara acara dalam memenuhi hak dari pemegang tiket BBF 2022 selaku konsumen.

Jika dilihat dari ketiga penelitian yang relevan dengan penelitian ini, belum ada penelitian yang membahas mengenai jangka waktu pemberian kompensasi. Latar belakang penulis membahas permasalahan ini adalah berapa lama jangka waktu maksimal untuk pemberian kompensasi menurut undang-undang. Penelitian ini dilakukan dengan berfokus pada festival musik Berdendang Bergoyang Festival 2022 yang digelar di Jakarta Pusat dengan subjek penelitiannya adalah pelaku usaha disini yaitu Emvriopro dan pengunjung dan pemilik tiket BBF 2022 selaku konsumen. Pembaharuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana pengaturan dan implementasi dari bentuk

pertanggungjawaban pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen berupa ganti rugi dengan jangka waktu yang sesuai dengan undang-undang. Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan wawasan bagi pelaku usaha maupun konsumen di masa mendatang agar bisa meminimalisir terjadinya permasalahan serupa di masa yang akan datang. Manfaat dari penelitian ini adalah agar masyarakat bisa mengetahui bagaimana harus mengambil sikap jika mengalami masalah serupa, dan penyelenggara festival musik bisa lebih teliti dalam memastikan dan mempersiapkan acara agar terhindar dari terjadinya pembatalan cara. Berdasarkan penjabaran latar belakang penelitian ini didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 atas ketidaksesuaian janji menurut UUPK?
2. Bagaimana upaya hukum yang bisa diajukan konsumen kepada pelaku usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 yang tidak sesuai janji?

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang disertai dengan wawancara. Tujuan penyertaan wawancara ini dilakukan adalah untuk berfokus dan mengumpulkan sudut pandang pemilik tiket BBF 2022 tentang sejauh mana proses *refund* sudah dilakukan. Dalam hal ini penulis akan menjelaskan sebuah norma hukum dan seperti apa hukum itu berlaku (Tan, 2021). Penelitian ini akan ditulis dengan memfokuskan kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode hukum normatif digunakan untuk mengkaji peraturan dan norma-norma hukum yang relevan dalam konteks pertanggungjawaban Emvriopro terhadap pemegang tiket BBF 2022. Wawancara pihak terkait disini dilakukan dengan pemegang tiket BBF 2022 untuk memahami sudut pandang korban terkait kasus ini agar penulis bisa mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Pemilihan responden wawancara dilakukan dengan konsumen atau pengunjung festival yang memiliki tiket di hari kedua dan ketiga bbf 2022 yang melakukan protes melalui kolom komentar instagram BBF 2022 menuntut dilakukannya proses *refund*. Dalam penelitian ini, digunakan dua pendekatan yaitu Pendekatan Perundang-Undangan dengan menganalisis undang-undang dan peraturan yang relevan, serta Pendekatan Konseptual yang berakar pada pemikiran dan doktrin dalam ilmu hukum. Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari Bahan Hukum Primer, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bahan hukum sekunder seperti buku teks, jurnal ilmiah, serta hasil-hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penulis menggunakan teknik studi kepustakaan dalam penelitian ini, yaitu mengumpulkan data sekunder melalui analisis literatur, perundang-undangan, teori, pandangan para sarjana, dan sumber-sumber relevan terkait permasalahan penelitian. Studi kepustakaan ini membantu peneliti untuk menyediakan dasar hukum yang kuat untuk penelitian, termasuk merinci norma-norma hukum yang berlaku, kebijakan-kebijakan, dan putusan-putusan pengadilan yang relevan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah teknik deskripsi dengan menguraikan permasalahan dengan apa adanya dan memilih data dari berbagai bahan pustaka yang ada serta searah dengan objek penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Pertanggungjawaban pelaku usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 atas ketidaksesuaian janji menurut UUPK*

UUPK merupakan peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk mengatur hal terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Pada tahun sebelum disahkannya UUPK, terdapat YLKI yang dianggap menjadi tonggak awal timbulnya perlindungan konsumen di Indonesia, tepatnya pada tahun 1973. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi hak-haknya. UUPK juga mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya. UUPK juga menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Sinaga & Sulisrudatin, 2014). Pelaku usaha menurut UUPK merupakan badan hukum ataupun non-badan hukum milik perseorangan atau

sebuah badan usaha yang berada di Indonesia. Pelaku usaha dalam UUPK juga diatur mengenai hak dan kewajibannya agar tidak terciptanya ketidakpastian hukum yang berakhir pada perilaku pelaku usaha yang tidak patut (Budiartha & Ujianti, 2022). Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, tiap pelaku usaha wajib untuk tunduk kepada peraturan di Indonesia. Salah satu regulasi yang mengatur tentang kegiatan yang harus dilakukan pelaku usaha adalah UUPK. Dalam UUPK pelaku usaha bisa mengetahui apa saja yang menjadi larangan ketika melaksanakan kegiatan usahanya beserta tanggung jawab yang harus dilakukan. Menurut Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan pada label, iklan, atau kemasan. Ketidaksesuaian janji tersebut dapat berupa ketidaksesuaian kualitas, kuantitas, jenis, harga, atau hal lain yang berkaitan dengan barang atau jasa yang diperdagangkan. Jika terjadi ketidaksesuaian janji, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi atau pengembalian uang sesuai dengan kerugian yang diderita (Landrawati & Rosmaya, 2022).

Pada acara Berdendang Bergoyang Festival 2022, Emvriopro disini berperan sebagai pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap berjalannya acara. Peristiwa dihentikannya BBF 2022 pada hari kedua dan ketiga disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor penyebabnya disini adalah jumlah pengunjung yang dianggap melebihi kapasitas tempat yang seharusnya. Menurut Kapolres Metro Jakarta Pusat Kombes Komarudin, kapasitas tempat acara berlangsung yaitu Istora Senayan hanya bisa menampung 10.000 orang saja, tetapi pihak panitia mencetak tiket hingga berjumlah kurang lebih 20.000 yang melebihi kapasitas seharusnya (Tim Detikcom, 2022). Tentu saja aspek keamanan dalam acara ini tidak dipertimbangkan dengan baik, yang menyebabkan izin penyelenggaraan BBF 2022 dicabut oleh kepolisian. Fenomena yang terjadi pada BBF 2022 ini disebabkan oleh pelanggaran yang dilakukan Emvriopro dalam menyelenggarakan acara. Peristiwaini melanggar ketentuan pada pasal 8 ayat (1) huruf a yang berisi tentang larangan pelaku usaha untuk memperjualkan produk barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar dan ketentuan undang-undang, karena jika dilihat pada kasus ini Emvriopro telah menjual tiket melebihi jumlah seharusnya. Ini menunjukkan bahwa Emvriopro tidak mempersiapkan acara dengan baik sesuai ketentuan yang ada sehingga harus bertanggung jawab dengan memenuhi hak dari pemilik tiket melalui pengembalian dana seperti apa yang sudah dijanjikan melalui platform Instagram @berdendangbergoyang.

Di acara BBF 2022 ini juga terdapat sejumlah pelanggaran hak konsumen yang perlu diperhatikan karena tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Emvriopro sebagai pelaku usaha dalam hal ini melanggar hak konsumen yang seharusnya diberikan. Hak konsumen yang dilanggar Emvriopro terdapat dalam pasal 4 UUPK yaitu:

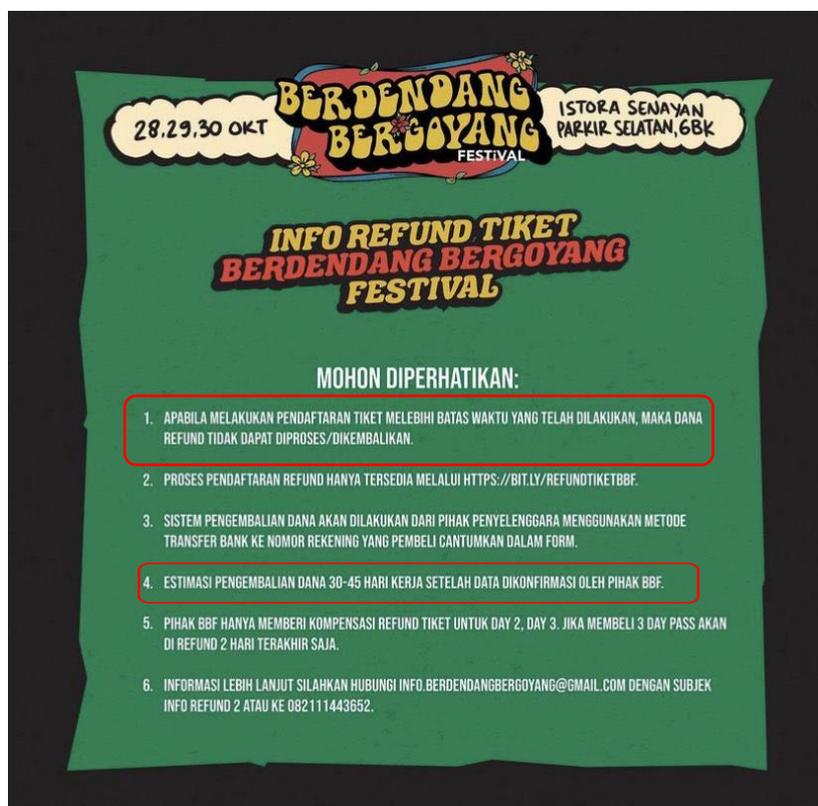
1. Pasal 4 huruf b yang berisi tentang konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jasa sesuai yang telah dijanjikan. Emvriopro melanggar pasal ini karena pada faktanya pemilik tiket BBF 2022 tidak mendapatkan hak mereka untuk datang dan menonton pertunjukan di BBF 2022 hingga selesai akibat pemberhentian dan pembatalan acara yang terjadi.
2. Pasal 4 huruf g yang menyebutkan bahwa konsumen berhak dilayani dengan benar dan jujur. Dalam kasus ini pada nyatanya pemilik tiket tidak mendapatkan kabar lebih lanjut mengenai kelanjutan pemberian uang *refund* oleh Emvriopro, dimana seharusnya Emvriopro harus memberikan *update* mengenai proses *refund* kepada para pemilik tiket.
3. Pasal 4 huruf h tentang hak konsumen untuk memperoleh kompensasi akibat jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan. Hal ini karena dalam proses transaksi pembelian tiket terjadi dan telah berhasil, pemilik tiket secara langsung memiliki hak untuk dapat datang dan menonton pertunjukan sesuai dengan tanggal yang telah tercantum dalam tiket. Namun faktanya pemilik tiket BBF 2022 justru kehilangan hak mereka yang ini karena acara yang telah tercantum tanggalnya di tiket tidak berjalan seharusnya karena terjadinya pembatalan acara.

Emvriopro disini melanggar pasal 7 huruf a yang mengharuskan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melaksanakan usaha. Pasal ini dilanggar karena dalam penjualan tiket BBF 2022 yang melebihi kapasitas seharusnya dengan tujuan mendapatkan keuntungan lebih banyak tanpa memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan menunjukkan bahwa Emvriopro tidak menjalankan itikad baik dalam menyelenggarakan BBF 2022 ini. Kemudian Emvriopro pada awalnya menunjukkan upaya penyelesaian untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di BBF 2022 dengan mengumumkan akan melakukan proses *refund*. Namun pada kenyataannya mereka telah melanggar pasal 7 huruf c UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen harus diperlakukan secara benar dan jujur.

Pelanggaran dalam pasal ini terjadi karena pada faktanya Emvriopro yang tidak ada itikad baik untuk melanjutkan pemberian kompensasi kepada pemilik tiket dan tidak memberikan kabar lebih lanjut tentang proses *refund* ini hingga penelitian ini dilakukan. Seharusnya pihak penyelenggara acara bertanggungjawab dengan tidak menghilangkan begitu saja tanpa memberi kejelasan lebih lanjut kepada pihak yang dirugikan dan berdiskusi mengenai bagaimana baiknya masalah ini diselesaikan. Kemudian, Emvriopro juga melakukan pelanggaran di pasal 7 huruf g yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika konsumen menerima barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Emvriopro melanggar pasal 7 huruf g UUPK karena pada kenyataannya yang terjadi adalah acara BBF 2022 harus berhenti pada hari kedua dan ketiga menyebabkan pemilik tiket tidak bisa hadir dan menyaksikan acara sesuai dengan tanggal yang tertera di tiket yang telah mereka beli. Sehingga untuk memenuhi hak konsumen pada acara BBF 2022 adalah Emvriopro wajib memberikan kompensasi sebagai ganti dari batalnya acara BBF 2022 yang seharusnya terlaksana.

Pada postingan di akun @berdandangbergoyang, Emvriopro melakukan pendataan pada tanggal 30 Oktober 2022 untuk proses refund bagi pemilik tiket hari kedua dan ketiga melalui Google Form. Namun, hingga hari penelitian ini dilakukan, kolom komentar postingan tersebut masih dipenuhi oleh pemegang tiket yang mengatakan bahwa proses *refund* belum dilakukan dan mereka meminta untuk segera dilaksanakan.

Penulis juga melakukan wawancara dengan narasumber pemilik tiket BBF 2022 yaitu pada bulan September 2023, dan pemilik tiket BBF 2022 mengaku belum mendapatkan dana kompensasi dan kabar lebih lanjut mengenai proses refund ini. Sehingga jika ditelusuri lebih lanjut, Emvriopro dalam kasus ini sebagai pelaku usaha yang bertanggungjawab terhadap BBF 2022 ini masih memiliki kewajiban untuk melakukan *refund* terhadap pemilik tiket.



Gambar 1

Sumber: Instagram @berdandangbergoyang

Untuk menangani permasalahan ini, Emvriopro mengumumkan bahwa akan melakukan proses refund melalui platform media sosial Instagram @berdandangbergoyang pada tanggal 30 Oktober 2022 dan proses pengembalian dana akan dilakukan dengan estimasi selama 30-45 hari. Namun, saat penulis melakukan wawancara dengan narasumber pemilik tiket BBF 2022 dilakukan yaitu pada bulan September 2023, pemilik tiket BBF 2022 mengaku belum mendapatkan dana kompensasi dan kabar

lebih lanjut mengenai proses refund ini. Hal ini menunjukkan bahwa Emvriopro belum melakukan kewajibannya untuk memenuhi hak dari pemilik tiket, yaitu memberikan kompensasi. Selain itu, Emvriopro juga telah melanggar aturan mengenai jangka waktu pemberian kompensasi. Pada Gambar 1 tertera bahwa estimasi pengembalian dana akan dilakukan dalam 30-45 hari semenjak dilakukan konfirmasi data oleh pihak BBF 2022, namun pada kenyataannya hingga bulan September 2023 para pemilik tiket belum juga menerima uang refund sepeser pun yang dalam pasal 19 ayat 3 disebutkan bahwa pemberian kompensasi ini harus dilakukan dalam jangka waktu 7 hari setelah tanggal transaksi atau dalam kasus ini semenjak pemberitahuan proses refund dilakukan.

Pada gambar 1 tepatnya di poin 1 dan 4 yang menyebutkan bahwa proses pengembalian dana hanya diberikan kepada pemilik tiket yang mengisi pendataan melalui *Google Form* yang telah dibagikan melalui Instagram hingga tanggal 2 November saja. Hal ini menjadi bukti bahwa Emvriopro melanggar ketentuan pada pasal 18 ayat 1 poin c tentang pencantuman klausula baku yang menyebutkan bahwa pelaku usaha tidak boleh menolak memberikan kompensasi uang yang telah dibayarkan oleh konsumen. Seharusnya pemilik tiket BBF 2022 bisa mendapatkan kembali uang dari pembelian tiket sebagai bentuk kompensasi yang diberikan Emvriopro tanpa diberikan jangka waktu khusus karena itu merupakan hak mereka untuk mendapatkan kompensasi.

Tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada pasal 19 UUPK ayat 1 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menggantikan kerugian, pencemaran, dan/atau kerusakan yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang atau layanan yang mereka produksi atau jual. Emvriopro dalam kasus ini wajib bertanggungjawab dengan memberikan kompensasi berupa pengembalian uang yang setara atau sejumlah yang disepakati kedua belah pihak sesuai dengan yang tercantum dalam pasal 19 ayat 2 UUPK. Emvriopro memiliki beban tanggung jawab untuk memeriksa dengan teliti agar acara dapat terlaksanakan sesuai apa yang dijanjikan, termasuk jumlah tiket yang dijual dengan kapasitas venue yang digunakan. Apabila Emvriopro menjual tiket dengan jumlah melewati kapasitas Istora Senayan sebagai venue BBF 2022, maka hal ini termasuk kedalam kelalaian Emvriopro dalam melaksanakan kewajibannya. Penghentian acara pada hari kedua dan pembatalan pada hari ketiga BBF 2022 menyebabkan pemegang tiket kehilangan hak mereka untuk dapat menonton BBF 2022. Oleh karena itu Emvriopro memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi berupa penggantian uang dengan nilai setara.

3.2 Upaya hukum yang bisa diajukan konsumen kepada pelaku usaha Berdandang Bergoyang Festival 2022 yang tidak sesuai janji

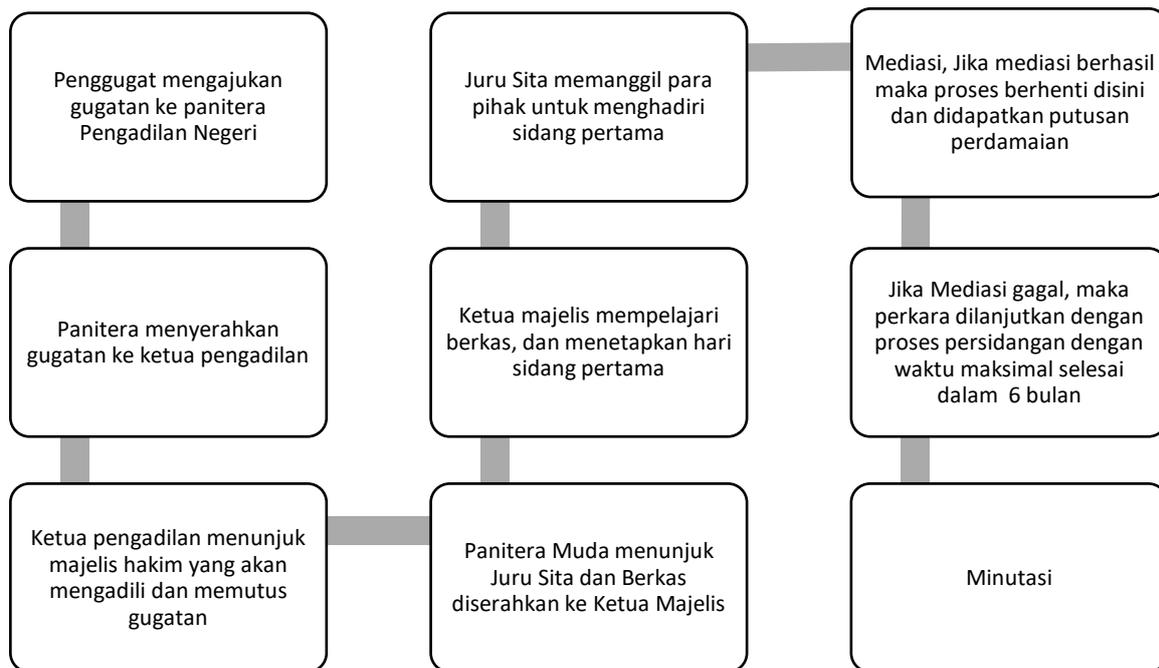
Hak konsumen di Indonesia telah diatur dalam sebuah undang-undang khusus yaitu UUPK. Menurut Pasal 1 Angka 1, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah merujuk pada segala tindakan yang memastikan terdapat kejelasan hukum yang bisa digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen. Peraturan tentang hak konsumen dibuat agar terciptanya keadilan bagi kedua pihak yang saling berkaitan (Rahmany & Suherman, 2023)

Konsumen disini dianggap berada di posisi yang lemah dan memiliki risiko tinggi untuk mendapat perlakuan diskriminatif dibandingkan pelaku usaha sehingga hak konsumen sangat rentan dan patut untuk dilindungi. Hak konsumen merupakan salah satu aspek penting yang telah diatur dalam UUPK. Hal ini karena konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kepastian hukum pada tiap perjanjian yang dibuat dengan pelaku usaha termasuk kerugian yang didapatkan konsumen (Ulfa et al., 2020). Hak konsumen yang saat ini diakui dan diatur dalam UUPK pada awalnya merupakan buah hasil dari hak yang ditetapkan pada Resolusi PBB Nomor 39/248 tahun 1985 yang salah satunya berisi mengenai hak tiap individu untuk mendapatkan perlindungan yang kemudian diterapkan di Indonesia salah satunya melalui UUPK. Agar haknya terpenuhi, konsumen disini wajib memenuhi kewajibannya pula seperti apa yang tercantum pada pasal 5 UUPK. Dalam pasal tersebut konsumen harus membaca petunjuk, beritikad baik, membayar sesuai nilai tukar, dan patuh dalam penyelesaian sengketa. Untuk melakukan analisis kasus pelanggaran hak konsumen dibutuhkan kewaspadaan dalam menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab dan sampai mana tanggung jawab bisa diberikan kepada pihak yang berkaitan (RS Hutauruk & SMD Hutabarat, 2021).

Pemegang tiket BBF 2022 dalam kasus ini berada di posisi sebagai konsumen yang haknya harus dipenuhi oleh Emvriopro selaku pelaku usaha. Pemilik tiket BBF 2022 disini tidak mendapatkan haknya

untuk bisa menonton dan mendatangi acara yang seharusnya dilaksanakan selama 3 hari penuh. BBF 2022 dibatalkan karena pihak penyelenggara, yaitu Emvriopro, melakukan kelalaian dengan menjual tiket melebihi kapasitas penonton yang seharusnya. Oleh karena itu, Emvriopro dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pembatalan acara tersebut. Kontrak yang terjadi antara pemilik tiket dengan Emvriopro terbentuk saat transaksi pembelian tiket berhasil dilakukan. Pemilik tiket disini memiliki hak untuk masuk ke dalam venue BBF 2022 dan menonton pertunjukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Emvriopro. Emvriopro pun sebagai pihak penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan acara sesuai dengan apa yang telah diumumkan seperti mendatangkan artis sesuai dengan line-up yang tercantum dalam poster BBF 2022 dan mempersiapkan acara dengan baik. Pencabutan izin acara untuk hari ketiga BBF dan penghentian acara di hari kedua merupakan bentuk bukti jika Emvriopro yang berperan sebagai pelaku tidak menyelenggarakan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumennya yaitu pemilik tiket BBF 2022.

Berdasarkan pasal Upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa terkait perlindungan konsumen ada 2, yaitu melalui pengadilan atau BPSK. Pada pasal 45 UUPK, disebutkan bahwa konsumen bisa melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui peradilan umum. Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri untuk kasus perdata adalah sebagai berikut:

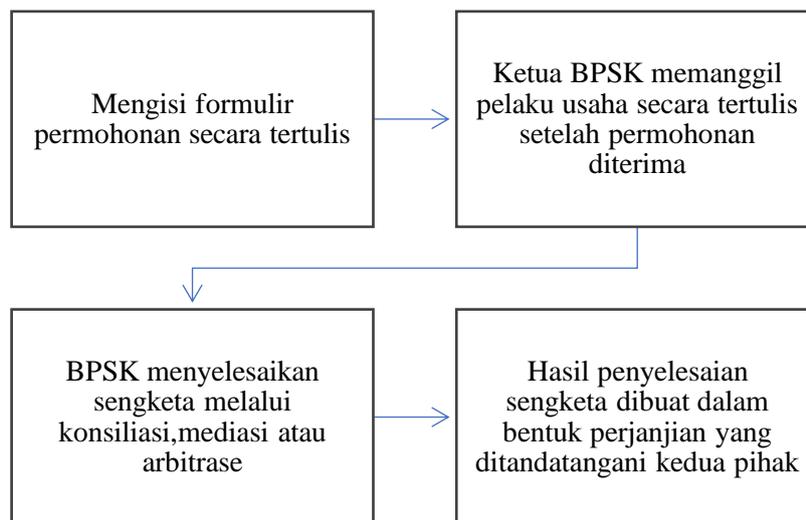


Gambar 2

Sumber: Pengadilan Negeri Wates

Penyelesaian melalui jalur litigasi (pengadilan) ini mengikuti alur dan ketentuan yang sudah ada di peradilan umum dengan tetap mengacu pada pasal 45 UUPK. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur litigasi atau pengadilan memberikan hasil putusan akhir yang mengikat dan bersifat memaksa. Tetapi, proses persidangan melalui pengadilan negeri memakan waktu lama hingga bisa mencapai 6 bulan.

Sedangkan penyelesaian sengketa melalui BPSK bisa diselesaikan melalui 3 cara, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. BPSK berperan sebagai penengah dalam menyelesaikan kasus antara pelaku usaha dengan konsumennya dengan alur sebagai berikut:



Gambar 3

Sumber: Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Berdasarkan Pasal 7 Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen memakan waktu selambat-lambatnya 21 hari kerja untuk diselesaikan yang dihitung dari diterimanya permohonan oleh Sekretariat BPSK. Kemudian apabila ada pihak yang merasa keberatan terhadap hasil putusan, maka bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari sejak diberitahukannya putusan majelis yang diterima oleh para pihak (Kepmen Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, n.d.).

Pemilik tiket BBF 2022 sebagai konsumen yang dirugikan disini bisa melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan ke badan penyelesaian sengketa atau pengadilan negeri setempat sesuai dengan yang telah diatur dalam pasal 24 UUPK. Kedua cara penyelesaian sengketa ini masing-masing bisa menjadi tempat tujuan untuk mengajukan ganti rugi yang telah disepakati para pihak bersengketa dan keduanya berada dalam bidang gugatan perdata (Pranatha et al., 2017). Namun, proses melalui pengadilan cukup sulit untuk ditempuh konsumen karena durasi proses persidangan yang panjang bisa menyebabkan biaya dalam menjalani prosesnya juga banyak sehingga kurang efektif untuk dilakukan pemilik tiket BBF 2022. Sedangkan jika dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui BPSK hanya memakan waktu maksimal 21 hari kerja. Maka dari itu pemilik tiket BBF 2022 bisa melakukan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK dalam bentuk kelompok konsumen yang memiliki kesamaan kepentingan seperti yang tercantum dalam pasal 46 ayat (1) huruf b. Selain itu BPSK juga lebih kompeten untuk menangani sengketa terkait perlindungan konsumen karena banyaknya kasus yang relevan dengan perlindungan konsumen yang diselesaikan melalui BPSK. Putusan akhir dari BPSK juga memiliki kekuatan hukum yang sifatnya memaksa dan mengikat sehingga bisa dijadikan perantara penyelesaian yang tepat agar Emvriopro melakukan kewajibannya untuk memenuhi hak pemilik tiket dengan memberikan uang kompensasi.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Hak konsumen merupakan bagian penting dalam perlindungan konsumen di Indonesia yang diatur dalam UUPK. Berdasarkan analisa yang dilakukan penulis didapatkan kesimpulan bahwa pertama, Emvriopro sebagai pelaku usaha melakukan pelanggaran dan tidak bertanggung jawab berdasarkan pasal 4 dan 7 UUPK mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Emvriopro mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak konsumen yang telah dilanggar dan tidak sesuai dengan janji untuk melaksanakan acara sampai selesai berupa pemberian kompensasi. Selanjutnya yang kedua, yaitu dalam kasus BBF 2022 ini konsumen bisa

melakukan upaya hukum melalui 2 cara yaitu jalur litigasi atau pengadilan maupun non litigasi melalui BPSK. Pemilihan penyelesaian sengketa diserahkan kepada pemilik tiket BBF 2022 sebagai konsumen, namun sebaiknya konsumen disini melakukan penyelesaian sengketa melalui BPSK agar waktu untuk menyelesaikan sengketa lebih singkat, mudah dan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan melalui pengadilan. Kedua pihak baik konsumen maupun pelaku usaha harus memiliki kesadaran hukum dan pengetahuan yang baik agar terlaksananya transaksi jual-beli diantara keduanya berjalan sesuai aturan.

4.2 Saran

Saran dari penulis untuk pihak yang terkait yaitu pelaku usaha agar kedepannya dalam melaksanakan kegiatan usahanya harus dipersiapkan dengan baik dan memperhatikan berbagai aspek salah satunya memenuhi kewajibannya. Dengan begitu pelaku usaha maupun konsumen bisa terhindar dari permasalahan yang menyebabkan sengketa. Kemudian untuk konsumen disarankan untuk paham dan sadar akan hak mereka sebagai konsumen menurut UUPK supaya terhindar dari permasalahan dan bisa melakukan penyelesaian masalah dengan baik. Selanjutnya pihak terkait lainnya yaitu pemerintah dan kepolisian bisa meninjau terlebih dahulu dalam memberikan perizinan sebuah kegiatan usaha dan memastikan bahwa kegiatan usaha telah dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Semua pihak yang terlibat yaitu pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah bisa berkolaborasi agar terciptanya lingkungan yang lebih adil dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, F., & Artanti, Y. (2021). Peran Festival Satisfaction sebagai variabel mediasi pada pengaruh Festival Quality dan Positive Emotion terhadap Festival Loyalty para pengunjung Jazz Traffic Festival di kota Surabaya. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 49–71. <https://doi.org/10.23917/benefit.v6i2.13932>
- Budiartha, I., & Ujianti, N. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang dirugikan atas Produk Elektronik yang Tidak Bergaransi. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1).
- Hamid, A. H. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. SAH Media.
- Hardiantoro, A., & Nugroho, R. (n.d.). *Penonton Pingsan, Izin Festival Musik Berdendang Bergoyang Dicabut*. Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Landrawati, N., & Rosmaya, I. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksiesuaian Barang Yang Diterima. *Judiciary: Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 11(2).
- Mutiara, T. D., & Ginting, L. (2023). Ketidak Terpenuhinya Hak Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 598–604.
- Nabila, T., & Sakti, M. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Iklan Produk Rokok Sebagai Upaya Menurunkan Prevalensi Perokok Anak. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 4(2).
- Pranatha, I., Sarjana, I., & Priyanto, I. (2017). Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Denpasar Dan Pengadilan Negeri Denpasar. *Kertha Semaya*, 01(06).
- Rahmany, A., & Suherman. (2023). Refund Tiket Pesawat di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Yuridis*, 10(1).
- RS Hutauruk, & SMD Hutabarat. (2021). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengecer Produk Pangan Impor Ilegal. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 8(3).
- Sari D SNI, & Hutabarat, S. (2020). Pendampingan Penggunaan Media Sosial Yang Cerdas dan Bijak Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1).
- Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2014). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>
- Tan, D. (2021). Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8).
- Tim Detikcom. (2022, October 30). Festival Berdendang Bergoyang Hari Ketiga Dibatalkan, Ini 5 Hal Diketahui. *Detik News*.
- Tim Redaksi VOI. (2019, November 28). *Perjalanan Gelaran Konser Musik di Indonesia*. VOI.
- Ulfa, N. F., Budiartha, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2020). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Kerugian dalam Layanan Penggunaan Paket Internet provider. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 49–54. <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2185.49-54>