

## Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-pop We all are one)

Zidan Azayda Sabil<sup>1</sup>, Indah Parmitasari<sup>2</sup>

### Abstract

*The problem in this study is about how consumer protection in terms of obtaining the right to information in the case of unilateral cancellation of concerts and how the responsibility of promoters to ticket buyers due to unilaterally canceled concerts (K-pop concert "We all are one"). The research method used is a type of normative juridical legal research using the statue approach, case approach, and conceptual approach using primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection techniques are carried out through literature studies, which involve collecting legal materials that are analyzed, reviewed, and studied through journals, legal research results, and various official documents such as laws and regulations using qualitative descriptive analysis methods. The result of this study is that consumer protection in obtaining the right to information has not fully run in accordance with Article 4 letter c and Article 7 letter b of consumer protection law and the responsibility of the promoter has not fully run in accordance with Article 19 of consumer protection law where the promoter must provide compensation or compensation.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Rights to information, Concert cancellation, Responsibility*

### Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen dalam hal memperoleh hak atas informasi dalam kasus pembatalan konser secara sepihak serta bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak (Konser K-pop "We all are one"). Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum yuridis normative dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang melibatkan pengumpulan bahan hukum yang dianalisis, dikaji, dan dipelajari melalui jurnal, hasil penelitian hukum, serta berbagai dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Perlindungan konsumen dalam memperoleh hak atas informasi belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK serta pertanggung jawaban promotor belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan Pasal 19 UUPK yang mana promotor harus memberikan kompensasi atau ganti rugi

**Kata-kata kunci:** *Perlindungan Konsumen, Hak informasi, Pembatalan konser, tanggung jawab.*

## Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern telah mempengaruhi kehidupan manusia dari segala aspek, bersamaan dengan itu, pertumbuhan ekonomi terus meningkat dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan zaman, terdapat kemajuan signifikan di berbagai sektor, termasuk bidang hiburan, terutama dalam hal musik, hal ini dikarenakan musik memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan manusia, salah satu fungsi dari musik adalah sebagai media hiburan yaitu musik mampu membuat perasaan gembira dan memberikan perasaan senang kepada pendengarnya. Musik memiliki fungsi menyenangkan hati, membuat rasa puas dengan irama, bahasa melodi, atau keteraturan dari harmoni musik. Musik sebagai obat penghilang rasa bosan dan kegelisahan hidup manusia serta sebagai media rekreatif yang menanggalkan segala macam kepenatan dan kelelahan dalam aktivitas sehari-hari.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Zidan Azayda Sabil, Mahasiswa Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Email: 19410225@students.uii.ac.id

<sup>2</sup> Indah Parmitasari, Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Email: 154101304@uui.ac.id

<sup>3</sup> Alan P Merriam, *The Anthropology of Music*, Northwestern University Press, 1964, hlm 219

Fenomena popularitas budaya Korea di tingkat global yang dikenal sebagai "*Korean wave*" telah menyebar ke isu-isu internasional dan globalisasi di seluruh dunia. Pengaruh *Korean wave* ini telah mencapai Indonesia sejak tahun 2004, dan antusiasmenya masih sangat tinggi hingga saat ini, terutama di kalangan generasi muda dan remaja perempuan,<sup>4</sup> maka dari itu, fenomena ini menyebabkan permintaan dari masyarakat untuk mendatangkan artis internasional semakin meningkat. Para pelaku usaha (selanjutnya disebut promotor) tentunya melihat hal ini sebagai peluang untuk mencari keuntungan, promotor menanggapi permintaan tersebut dengan mengusahakan terwujudnya konser impian.<sup>5</sup>

PT Coution Live Indonesia adalah sebuah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam pertunjukan budaya di Indonesia yang didirikan oleh Red Angel, grup bersorak Korea, menggandeng 20 influencer Indonesia dan menunjuk mereka sebagai Duta K-Pop Indonesia.<sup>6</sup> PT Coutin Live dalam hal ini bekerja sama dengan PT Visi Musik Asia sebagai vendor yang ditunjuk langsung oleh CEO PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jai Hyun untuk menyelenggarakan konser kpop dengan tema "*We all are one*".<sup>7</sup> Konser tersebut menampilkan beberapa artis ternama yang berasal dari Negara Korea Selatan, diantaranya yaitu, CTL-ID, BamBam, YOUNGJAE, OH MY GIRL, ASTRO, SF9, EXO-CHEN, PENTAGON, CIX, dan NMIXX.<sup>8</sup>

Seluruh penonton yang ingin menonton acara tersebut kemudian diarahkan oleh pihak promotor agar melakukan pembelian tiket pada situs *tiket.com* mulai pada tanggal 6 Oktober 2022 pukul 20.00 WIB. Pihak promotor menjanjikan kepada seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian tiket dapat menyaksikan penampilan para artis yang berasal dari Korea tersebut yaitu terhitung mulai pada tanggal 10, 11, dan 12 November 2022.

Tepat pada tanggal 5 November 2022 pihak promotor kembali mengumumkan lewat Instagram resmi @weallareone\_official bahwasanya konser tersebut ditunda karena alasan sebagai bentuk duka terhadap insiden Itaewon 2022, pihak promotor menyatakan bahwa konser tersebut akan kembali diselenggarakan selama dua hari yaitu pada 28 dan 29

---

<sup>4</sup> Egsaugm, *Trend budaya K-POP di kalangan remaja Indonesia: BTS meal hingga fanatisme*, terdapat dalam <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/12/21/trend-budaya-k-pop-di-kalangan-remaja-indonesia-bts-meal-hingga-fanatisme/> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.21 WIB

<sup>5</sup> Gifari Zakawali, *Panen cuan dari bisnis promotor musik, apakah menjanjikan?* terdapat dalam <https://store.sirclo.com/blog/peluang-bisnis-promotor-musik/amp/> diakses pada hari rabu 5 Juli 2023, pada pukul 18.31 WIB

<sup>6</sup> Tabloidbintang, *K-Pop Concert Siap Digelar November 2022, Caution Live Indonesia Gandeng Puluhan Influencer* terdapat dalam <https://www.tabloidbintang.com/articles/asia/korea/read/176200/k-pop-concert-siap-digelar-november-2022-caution-live-indonesia-gandeng-puluhan-influencer#:~:text=Terkait%20konser%20tersebut%2C%20Caution%20Live,sebagai%20Duta%20K%2DPop%20Indonesia> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.18 WIB

<sup>7</sup> Surya Hadiansyah, *CEO promotor konser k-pop we all are one di Indonesia dilaporkan gara-gara diduga bawa kabur uang tiket*, terdapat dalam <https://www.liputan6.com/showbiz/read/5126277/ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-di-indonesia-dilaporkan-gara-gara-diduga-bawa-kabur-uang-tiket> diakses pada 5 Juli 2023

<sup>8</sup> Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada tanggal 5 Juli 2023

Januari 2023<sup>9</sup> dan mengumumkan bahwa ada opsi pengembalian dana sebagai bentuk ganti rugi terhadap penonton yang tidak bisa ikut konser pada 28 dan 29 Januari 2023, namun dalam kenyataannya pihak promotor mengajukan form surat persetujuan yang pada awalnya akan memberikan refund sesuai dengan harga tiket yang dibeli yang kemudian diubah secara sepihak dengan memberikan formulir baru dengan klausa pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket tersebut.<sup>10</sup> CEO dari PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jay Hyun pada 10 November 2022 dilaporkan ke pihak kepolisian Polsek Tamansari, Jakarta Barat dengan nomor laporan LP/552/XI/2022 terkait dengan dugaan penipuan, oleh karena itu, konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut kembali dibatalkan secara sepihak tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor.<sup>11</sup>

Perlindungan konsumen pada dasarnya merujuk pada semua peraturan dan undang-undang yang mengatur hak serta tanggung jawab konsumen dan produsen dalam usaha mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan mengatur upaya-upaya yang bertujuan memastikan kepentingan konsumen dilindungi secara hukum.<sup>12</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) menyebutkan 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. Pasal 1 angka 4 UUPK menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen, sehingga penonton konser sebagai orang yang memakai barang berupa tiket telah memenuhi unsur dari konsumen berdasarkan UUPK.

Terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK diantaranya adalah pada huruf c yaitu konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, Selanjutnya pada huruf h konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. UUPK mengatur terkait dengan kewajiban pelaku usaha Pasal 7 UUPK huruf b yaitu pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dari barang dan/atau jasa serta

---

<sup>9</sup> Agn, *Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*, terdapat dalam [https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20\(GBK\)%2C%20Jakarta](https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20(GBK)%2C%20Jakarta). Diakses pada rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 23.46 WIB

<sup>10</sup> [https://www.instagram.com/p/Ck\\_CEtXhelU/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFfZA==](https://www.instagram.com/p/Ck_CEtXhelU/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFfZA==) diakses pada 5 Juli 2023

<sup>11</sup> Corry Wenas, *Diduga melakukan penipuan, CEO promotor konser we all are one dilaporkan ke polisi*, terdapat dalam <https://www.grid.id/read/043582596/diduga-melakukan-penipuan-ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-dilaporkan-ke-polisi?page=all> diakses pada 7 Juli 2023

<sup>12</sup> Janus Sidobalok, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.39

memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, selanjutnya pada huruf g menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, ketentuan ini diatur demi memenuhi tujuan perlindungan konsumen yang diatur pada Pasal 3 huruf d UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.<sup>13</sup> Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara jelas dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen serta menyebabkan hak konsumen dalam mendapatkan informasi tidak terpenuhi, terlebih apabila pelaku usaha secara sengaja tidak memberikan informasi tersebut demi keuntungan pribadi.<sup>14</sup> Urgensi dari keterbukaan informasi yang benar dan jelas dikarenakan konsumen dalam hal ini sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, tanpa adanya informasi tersebut maka konsumen hanya dapat menjadi objek yang pasif. Konsumen merupakan pihak yang lemah karena disebabkan oleh kuatnya posisi pelaku usaha, konsumen tidak memiliki banyak pilihan dan hanya bisa menikmati barang/jasa yang diperjualbelikan, sedangkan pihak pelaku usaha dalam hal ini memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya.<sup>15</sup>

Tindakan pihak promotor membatalkan konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut secara sepihak telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan akses terhadap informasi yang benar dan jelas terkait dengan pelaksanaan konser tersebut. Promotor konser Kpop *We all are one* tidak memberikan informasi yang benar dan jelas terkait alasan mengapa konser tersebut dibatalkan, hal ini tentunya menimbulkan kebingungan bagi pihak konsumen yang sudah terlanjur membeli tiket konser tersebut.

Konser Kpop *We all are one* yang dibatalkan secara sepihak oleh promotor tentunya tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan kepada pihak konsumen yaitu konsumen membeli tiket konser tersebut sebagai hak atau akses untuk menonton secara langsung musisi yang akan ditampilkan di panggung konser tersebut sesuai dengan tanggal dan lokasi yang ditawarkan pihak promotor, akan tetapi, pihak konsumen tidak mendapatkan hak atau akses menonton konser tersebut lantaran konser batal untuk diselenggarakan. Tindakan yang dilakukan promotor telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen, hal ini tentunya mengakibatkan timbulnya hak bagi pihak konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak promotor untuk mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

---

<sup>13</sup> I Wayan Gede Asmara, "Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas informasi produk import", *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, 2019, hlm 122.

<sup>14</sup> Robi Maula, "Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi elektronik", *Jurnal hukum*, Edisi No.1 Vol 1, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022, hlm 21

<sup>15</sup> Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Ctk. Pertama, Trans media pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 30.

Pihak promotor konser mengumumkan bahwasanya akan melakukan pengembalian dana kepada pihak konsumen dengan memberikan surat persetujuan yang berisi klausa bahwa ganti rugi yang akan diberikan hanya sebesar 68% dari harga tiket konser tersebut tanpa alasan yang jelas.<sup>16</sup> Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak promotor tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur di UUPK. Pembatalan konser secara sepihak oleh pihak promotor tentunya tidak sesuai dengan perjanjian pada penjualan tiket yang artinya apabila konser tersebut batal diselenggarakan pihak promotor berkewajiban untuk memberi kompensasi secara penuh tanpa dipotong dengan biaya apapun. Meskipun aturan yang mengatur hak-hak konsumen telah ada, pelaksanaan kebijakan tersebut masih belum dijamin karena ada kemungkinan pihak tertentu enggan mengambil tanggung jawab.

### Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak (studi kasus konser K-pop *We all are one*)?
- 2) Bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak?

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan. Penelitian hukum normatif ini bisa disebut juga dengan penelitian doktrinal, penelitian doktrinal adalah penelitian terhadap hukum yang dikonsepsikan atas dasar doktrin yang dianut sang pengkonsep. Objek penelitian dari penulisan ini adalah peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan peraturan tentang perbuatan melawan hukum. Metode pendekatan penelitian ini digunakan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*) pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan penulis dalam melakukan penilitan ini adalah bahan hukum primer meliputi Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, khususnya berkaitan dengan perlindungan konsumen, Bahan hukum tersier bersumber melalui internet atau data elektronik dan berdasarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dianalisa dengan metode deskriptif kualitatif.

---

<sup>16</sup> Noor Atiyan Puji Lestari, *Refund tiket konser K-Pop We all are one Cuma 68 persen, netizen: harusnya full*, terdapat dalam <https://www.suaramerdeka.com/hiburan/pr-046524986/refund-tiket-konser-k-pop-we-all-are-one-cuma-68-persen-netizen-harusnya-full>, diakses pada 25 Agustus, pukul 14.09

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak

Pasal 1 angka 2 UUPK memberikan definisi terkait dengan konsumen yaitu Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, yang dalam hal ini pembeli tiket konser/penonton adalah pemakai barang/jasa untuk kepentingan dirinya sendiri sesuai dengan definisi konsumen dalam UUPK. Konsumen dalam hal ini merupakan entitas yang lemah karena disebabkan oleh kuatnya pelaku usaha selaku pihak yang memiliki informasi yang benar dan jelas terhadap barang yang akan diperjualbelikan.<sup>17</sup>

Pasal 1 angka 3 UUPK memberikan definisi pelaku usaha yaitu Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi yang dalam hal ini promotor konser merupakan setiap orang atau badan usaha sebagai pelaku usaha yang menjalankan penyelenggaraan kegiatan usaha konser K-Pop “*we all are one*” demi mendapatkan keuntungan ekonomi.

Hadirnya UUPK di Indonesia yang mengatur terkait dengan regulasi perlindungan konsumen baik dari segi materiil maupun formil menjadi tonggak penting dalam memperkuat posisi konsumen di Indonesia.<sup>18</sup> UUPK beserta regulasi lain yang bertujuan melindungi hak konsumen masih dianggap belum mencapai tingkat optimal, oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas kerangka hukum yang ada.<sup>19</sup> Perlindungan Konsumen pada dasarnya ditujukan demi memberikan kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 3 huruf d UUPK yang menyebutkan bahwa perlindungan Konsumen di Indonesia yang diatur dalam UUPK merupakan pedoman yang bertujuan untuk menciptakan suatu sistem yang memiliki kepastian hukum serta keterbukaan akses informasi,<sup>20</sup> hadirnya perlindungan konsumen di Indonesia memiliki andil dalam menumbuhkan kesadaran terhadap pelaku usaha agar senantiasa bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Happy Susanto, *Loc cit*

<sup>18</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, FH Unlam Press, 2008, hlm.20.

<sup>19</sup> Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam rangka perlindungan konsumen*, terdapat dalam <https://jurnal.kemendag.go.id/bilp/article/download/127/85/>, diakses pada 18 Agustus 2023, pukul 21.46

<sup>20</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015 hlm 2

<sup>21</sup> Hanifah Purnamasari, “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”, *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, hlm. 2

PT Coution Live Pihak promotor menjanjikan kepada seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian tiket dapat menyaksikan konser terhitung mulai pada tanggal 10, 11, dan 12 November 2022.<sup>22</sup> Kemudian pada tanggal 5 November 2022 pihak promotor kembali mengumumkan lewat Instagram resmi @weallareone\_official bahwasanya konser tersebut ditunda karena alasan sebagai bentuk duka terhadap insiden Itaewon 2022, pihak promotor menyatakan bahwa konser tersebut akan kembali diselenggarakan selama dua hari yaitu pada 28 dan 29 Januari 2023.<sup>23</sup> Akan tetapi sebelum konser tersebut kembali diselenggarakan CEO dari PT Coution Live Indonesia yaitu Park Jay Hyun pada 10 November 2022 dilaporkan ke pihak kepolisian Polsek Tamansari, Jakarta Barat dengan nomor laporan LP/552/XI/2022 terkait dengan dugaan penipuan, oleh karena itu, konser yang semula dijadwal ulang pada 28 dan 29 Januari tersebut kembali dibatalkan secara sepihak tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor.<sup>24</sup>

UUPK telah menyebutkan bahwa konsumen serta pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan untuk dipenuhi secara masing-masing. Pasal 4 huruf c UUPK menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dalam hal ini pembeli tiket konser/penonton memiliki hak untuk memperoleh informasi sebagaimana mestinya yang sudah diatur dalam UUPK. Pasal diatas selaras dengan kewajiban pelaku usaha yang tertera dalam Pasal 7 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.<sup>25</sup> Pelaku usaha dalam hal ini promotor memiliki kewajiban yang harus dipenuhi yaitu memberikan akses informasi kepada pembeli tiket konser/penonton terhadap jasa yang diperjualbelikan yaitu penyelenggara konser dari awal pembelian tiket hingga konser tersebut selesai diselenggarakan.

Promotor dalam praktiknya tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 7 huruf b UUPK, promotor hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser yang dijadwalkan ulang pada tanggal 28 dan 29 Januari 2023, penundaan tersebut diinformasikan oleh promotor sebagai bentuk duka terhadap tragedi *halloween* yang terjadi di Itaewon pada tahun 2022. Konser yang telah dijadwalkan ulang tersebut kembali dibatalkan secara sepihak

---

<sup>22</sup> Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada 4 Oktober 2023

<sup>23</sup> Agn, *Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*, terdapat dalam [https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20\(GBK\)%2C%20Jakarta](https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20(GBK)%2C%20Jakarta). Diakses pada 4 Oktober 2023

<sup>24</sup> Corry Wenas, *Diduga melakukan penipuan, CEO promotor konser we all are one dilaporkan ke polisi*, terdapat dalam <https://www.grid.id/read/043582596/diduga-melakukan-penipuan-ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-dilaporkan-ke-polisi?page=all> diakses pada 4 Oktober 2023

<sup>25</sup> Happy Susanto, *Hak-bak konsumen jika dirugikan*, Ctk. Pertama, Trans media pustaka, Jakarta, 2008, hlm. 30.

oleh pihak promotor pasca penangkapan terhadap CEO PT Coution Live terkait dengan dugaan penipuan, pihak promotor tidak memberikan pernyataan resmi terkait dengan dugaan penipuan tersebut. Sebaliknya, pihak promotor secara sepihak membatalkan konser yang telah dijadwalkan ulang tersebut tanpa ada satu pun informasi terkait dengan keberlangsungan konser tersebut.

Tindakan promotor yang tidak memenuhi kewajibannya dengan tuntas tentunya menimbulkan akibat hukum terhadap konsumen yaitu tidak terpenuhinya hak-hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK., oleh karena itu pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi barang yang dijualnya. Ketidaksiuaian informasi yang diberikan oleh pelaku usaha pada produk yang dijualnya dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen<sup>26</sup>

Terkait dengan hak atas informasi terdiri dari informasi yang benar, jelas, dan jujur maksudnya sebagaimana berikut:<sup>27</sup>

1) Informasi yang benar

Mengacu kepada KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kata benar merujuk kepada sesuatu yang sebagaimana adanya, sehingga arti dari informasi yang jelas adalah keterangan dari spesifikasi suatu barang dan/jasa sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya tanpa terkecuali sehingga informasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

2) Informasi yang jelas

Informasi yang jelas merujuk pada sesuatu yang disampaikan harus lengkap, mudah dimengerti, dan mudah dipahami sesuai dengan sebagaimana adanya tanpa ada yang ditutup-tutupi.

3) Informasi yang jujur

Informasi yang jujur merujuk pada sesuatu yang disampaikan tidak boleh memiliki unsur kebohongan maupun kecurangan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya.

Informasi yang benar, jujur, dan jelas memiliki peran yang penting dalam menyelenggarakan konser karena memiliki keterkaitan dengan hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas terhadap konsumen. Hal ini memiliki tujuan guna menjaga kepentingan konsumen terkait produk atau layanan, serta mencegah tindakan ilegal yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen dan berpotensi menyebabkan kerugian bagi mereka.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Maya Ainiyah, Retno Wulansari, "Perlindungan hukum bagi konsumen atas pelanggaran hak informasi (Studi kasus produk vitamin D3 yang tidak memiliki izin edar BPOM)", *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm 93

<sup>27</sup> Evita Lanosta, "Perlindungan konsumen atas informasi yang benar terhadap promosi produk dalam transaksi perdagangan elektronik menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara, hlm 536

<sup>28</sup> Widi Wiranti, "Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Online", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020 hlm 60

Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi yang benar terkait keterangan dari spesifikasi suatu barang dan/jasa sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, hal ini dapat dilihat dari konsumen yang mencari akses terhadap informasi dugaan penipuan yang dilakukan oleh CEO PT Coution Live secara mandiri melalui berbagai macam media. Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi yang jelas, dapat dilihat dari tindakan promotor yang hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan atas dasar bentuk duka terhadap tragedi Itaewon 2022, hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh promotor tidak disampaikan secara lengkap, promotor dalam hal ini berkewajiban memberikan informasi terkait jasa menyelenggarakan konser dari awal penjualan tiket hingga konser tersebut dinyatakan selesai diselenggarakan secara lengkap tanpa ada yang ditutupi.

Promotor dalam hal ini tidak memberikan informasi secara jujur, hal ini dapat dilihat dari tindakan promotor yang memberikan informasi penundaan konser dengan alasan bentuk duka terhadap tragedi Itaewon. Hal ini dapat dianggap sebagai indikasi dari kebohongan maupun kecurangan yang dapat dibuktikan dengan penangkapan atas CEO PT Coution Live terkait dengan dugaan penipuan atas dana konser tersebut. Tindakan promotor yang memberikan informasi terkait dengan penundaan konser dengan dalih sebagai bentuk duka terhadap insiden *halloween* di Itaewon 2022, alasan tersebut tentunya tidak dapat dijadikan alasan penundaan karena insiden tersebut tidak ada kaitannya dengan keamanan ataupun keselamatan konser yang akan diselenggarakan di Indonesia, oleh karena itu, informasi yang diberikan dapat dianggap sebagai informasi yang ditutup-tutupi dan tidak diberikan sebagaimana adanya.

Berdasarkan uraian diatas, tindakan yang dilakukan oleh promotor jika dianalisis sesuai dengan unsur informasi yang benar, jelas, dan jujur yang terdapat Pasal 4 huruf C UUPK dapat dianggap tidak sesuai, promotor dalam melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan informasi tidak dilakukan secara benar, jelas, dan jujur. Oleh karena itu, Hak konsumen atas informasi yang benar, jujur, dan jelas menjadi tidak terpenuhi yang selanjutnya mengakibatkan kerugian yang cukup bagi konsumen baik dari segi kerugian materiil dan imateriil.<sup>29</sup> Kerugian materiil merujuk pada kerugian yang nyata-nyatanya dirasakan oleh konsumen, sedangkan, kerugian imateriil merujuk pada kerugian atas manfaat yang memiliki potensi akan dirasakan oleh konsumen dikemudian hari ataupun kerugian atas hilangnya manfaat yang berpotensi akan dirasakan oleh konsumen di kemudian hari.<sup>30</sup> Pembeli tiket konser/penonton tentunya mengalami kerugian secara materiil yaitu dengan nyata-nyatanya merasakan kerugian secara ekonomi dengan kehilangan sejumlah uang, pembeli tiket konser/penonton juga mengalami kerugian secara imateriil yaitu dengan kehilangan potensi atas nilai manfaat dari tiket yang telah dibeli olehnya.

---

<sup>29</sup> Maya Ainiyah, *Op Cit*

<sup>30</sup> Bimo Prasetyo, *Dimana pengaturan kerugian konsekuensial dalam hukum Indonesia*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia-lt4da27259c45b9/>, diakses pada 19 Agustus 2023, pukul 16.36

Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak tidak berjalan sesuai dengan yang diatur oleh UUPK. PT. Coution live sebagai Promotor konser K-pop “*We all are one*” yang telah ditangkap terkait dugaan penipuan bertindak secara sepihak membatalkan konser tersebut tanpa adanya informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Hal ini tentunya menimbulkan akibat hukum terkait dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur yang tidak terpenuhi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 huruf d UUPK. Tindakan promotor yang tidak memberikan informasi terkait dengan dugaan penipuan yang dilakukan oleh CEO PT. Coutin Live telah menimbulkan kebingungan bagi penonton yang sudah memiliki tiket konser tersebut, penonton dalam hal ini hanya menjadi pihak yang berperan pasif, promotor selaku pelaku usaha telah mendominasi konsumen dengan memberikan pilihan yang terbatas terhadap perannya dalam pelaksanaan konser tersebut dengan memanfaatkan fleksibilitas yang dimiliki oleh promotor.

### **Tanggung Jawab Promotor Kepada Pembeli Tiket Akibat Konser yang Dibatalkan Secara Sepihak**

UUPK menyebutkan ada beberapa tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha antara lain disebutkan dalam Pasal 19 angka 1 bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” yang selanjutnya pada Pasal 19 angka 2 menyebutkan bahwa “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Terkait dengan ganti rugi sebagaimana dimaksud rugi merujuk pada penjelasan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu kondisi dimana seseorang tidak mendapatkan manfaat/keuntungan dari modal yang dikeluarkan, sedangkan ganti rugi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merujuk pada sejumlah sesuatu yang bernilai diberikan sebagai pengganti kerugian.<sup>31</sup>

Promotor dalam melakukan pertanggung jawaban tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 yang mana dapat diketahui bahwa pihak promotor mengajukan form surat persetujuan dengan klausa pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket tersebut.<sup>32</sup> Tindakan promotor yang secara sepihak membatalkan konser K-Pop “*We all are one*” dan memberikan kompensasi yang tidak setara nilainya dengan harga pembelian tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan UUPK sehingga menimbulkan akibat hukum berupa kerugian materiil yang secara nyata dirasakan oleh penonton. Promotor sesuai dengan ketentuan UUPK diwajibkan untuk

<sup>31</sup> J.T.C Simorangkir, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, 1980, hlm.289

<sup>32</sup> IDN times, “*Diduga menipu, 5 alasan fans minta refund tiket konser We All Are One*”, terdapat dalam <https://www.idntimes.com/korea/knews/rahayu-rahmayati/fans-minta-refund-tiket-konser-we-all-are-one-c1c2?page=all>, diakses pada 19 Agustus 2023, pukul 22.23 WIB

memberikan kompensasi dalam bentuk uang sesuai dengan harga tiket pada awal pembelian tanpa terkecuali

Pasal 1365 KuhPerdata yang menyebutkan bahwa perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya. J. Satrio menyatakan bahwa unsur-unsur yang tersimpul dalam Pasal 1365 KUHPPerdata adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

### **1. Adanya tindakan/perbuatan**

Tindakan/perbuatan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPPerdata memiliki aspek yang bisa diinterpretasikan secara positif maupun negatif. Dalam konteks positif, hal ini berarti melakukan suatu tindakan, sementara dalam konteks negatif, hal ini merujuk pada tidak melakukan tindakan. Sebuah pelanggaran hukum terjadi ketika seseorang melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum.<sup>34</sup>

Sebagai contoh tindakan melanggar hukum yang bersifat positif, bisa diilustrasikan dengan melakukan tindakan konkret. Misalnya, seseorang yang disebut sebagai A dengan sengaja merusak rumah yang dimiliki oleh individu lain, yang kita sebut sebagai B. Perbuatan A merusak rumah B tersebut didorong oleh ketidaksenangan A terhadap B.<sup>35</sup>

Adanya tindakan/perbuatan yaitu tindakan pihak promotor yang tidak sepenuhnya memberikan informasi terkait dengan konser tersebut, promotor memberi informasi tentang penundaan konser dengan alasan bentuk duka atas tragedi Itaewon 2022, tindakan promotor kemudian adalah membatalkan konser secara sepihak setelah ditangkapnya CEO PT Coution Live sehingga promotor mengajukan form surat persetujuan dengan klausa pihak promotor hanya mengembalikan 68% harga pembelian tiket dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum positif, pihak promotor melakukan pemberian kompensasi yang tidak setara nilainya kepada konsumen tidak sesuai ketentuan Perlindungan konsumen di Indonesia.

### **2. Perbuatan/tindakan harus melawan hukum**

Perbuatan melawan hukum dapat diidentifikasi dengan melihat adanya tindakan dari pelaku yang diduga melawan peraturan hukum, merugikan hak orang lain, melanggar kewajiban hukum pelaku, melanggar norma kesusilaan, atau mengganggu ketertiban umum. Namun, apakah suatu tindakan dianggap sebagai pelanggaran hukum tetap harus dinilai apakah terdapat unsur kesalahan atau tidak.<sup>36</sup>

Perbuatan melawan hukum kemudian diinterpretasikan sebagai sesuatu yang tidak hanya terbatas pada pelanggaran hukum tertulis, yaitu tindakan yang

---

<sup>33</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk, Pertama. FH UII Press, Yogyakarta, 2014, Hlm 302

<sup>34</sup> *Ibid*

<sup>35</sup> *Ibid*

<sup>36</sup> Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Wawasan Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 32, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, 2015, hlm. 48

bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku dan merugikan hak subjektif seseorang, tetapi juga mencakup tindakan yang melanggar norma-norma yang tidak tertulis.<sup>37</sup>

Promotor dalam hal ini telah melanggar kewajibannya sebagai penyedia jasa menyelenggarakan konser, kewajiban yang dimaksud adalah memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan konser secara lengkap serta menyelenggarakan konser sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam praktiknya, promotor tidak memberikan informasi terkait dengan pelaksanaan konser secara lengkap kepada penontont dan membatalkan konser secara sepihak pasca CEO PT Coution Live ditangkap oleh pihak kepolisian terkait dengan dugaan penipuan sehingga menyebabkan konser tersebut batal untuk diselenggarakan tanpa adanya pernyataan resmi dari pihak promotor, hal ini tentunya dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum karena perbuatan yang dilakukan promotor tidak sesuai dengan kewajibannya.

### **3. Perbuatan memiliki unsur kesalahan**

J. Satrio berpendapat bahwa dalam Pasal 1365 KUHPerdara, unsur kesalahan adalah sesuatu yang patut dikecam, dapat disalahkan, terkait dengan perilaku dan konsekuensi dari tindakan pelaku, yang mencakup kerugian. Perilaku dan kerugian ini dapat dianggap sebagai sesuatu yang dapat disalahkan, sehingga pelaku dapat bertanggung jawab. Unsur kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPerdara terutama relevan dalam konteks tuntutan ganti rugi, bukan dalam rangka menentukan apakah ada tindakan yang melanggar hukum.<sup>38</sup>

Berkaitan dengan kebutuhan untuk menentukan unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum, secara umum bisa diterima bahwa ketika seseorang melakukan perbuatan melawan hukum, mereka umumnya sudah menyadari konsekuensi dari tindakan tersebut. Dalam intinya, hampir setiap perbuatan yang melawan hukum secara inheren mengandung unsur kesalahan.<sup>39</sup>

Unsur kesalahan dari perbuatan promotor dapat diketahui bahwa promotor menyadari bahwa perbuatan atas suatu kesalahannya yaitu tidak memberikan informasi secara benar, jujur, dan jelas kepada penonton terkait dengan pembatalan konser secara sepihak setelah CEO PT Coution Live ditangkap terkait dugaan penipuan berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak penonton, akan tetapi pihak promotor tetap melakukan perbuatan tersebut sehingga menyebabkan kerugian bagi pihak penonton. Dengan demikian perbuatan yang dilakukan oleh promotor dapat dimintakan pertanggungjawaban dengan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

### **4. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian**

Pasal 1365 KUHPerdara mengamanatkan bahwa pelaku tindakan melanggar hukum memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul. Ini berbeda dengan pengaturan mengenai penggantian kerugian dalam konteks wanprestasi yang diatur dengan rinci dalam Pasal 1243 KUHPerdara. Penggantian kerugian karena tindakan melanggar hukum tidak memiliki pedoman yang jelas dalam undang-undang.

---

<sup>37</sup> Ridwan Khairandy, *Op Cit*

<sup>38</sup> *Ibid*

<sup>39</sup> *Ibid*

Namun, prinsip penggantian kerugian yang berlaku dalam kasus wanprestasi dapat diterapkan dalam konteks tindakan melanggar hukum.<sup>40</sup>

Dampak yang terjadi akibat perbuatan melawan hukum mencakup kerugian yang bersifat finansial atau materiil, serta yang bersifat abstrak atau immaterial. Kerugian finansial umumnya mencakup kerugian yang dialami oleh pihak yang terdampak dan potensi keuntungan yang hilang. Sementara itu, kerugian abstrak atau immaterial mencakup perasaan seperti ketakutan, kejutan, penderitaan fisik, dan kehilangan kebahagiaan dalam hidup.<sup>41</sup>

Akibat dari kerugian-kerugian yang timbul tersebut, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan berupa uang, pemulihan pada keadaan semula, larangan untuk mengulangi tindakan tersebut kembali, dan putusan hakim yang menetapkan bahwa perbuatan yang dilakukan bersifat melawan hukum, sedangkan bentuk perbuatan yang dapat digugat merupakan perusakan barang dan gangguan.<sup>42</sup> Dalam hal ini kerugian yang diderita oleh konsumen adalah kerugian secara materiil atau dapat disebut kerugian secara ekonomi, perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor tentunya menimbulkan kerugian atas tiket yang telah dibeli oleh penonton menjadi tidak memiliki nilai bagi penonton.

##### **5. Adanya hubungan kausalitas**

Pendapat tentang unsur hubungan kausalitas pada perbuatan melawan hukum dari M.A. Moegni Djojodirdjo menyebutkan bahwa dalam konteks hukum perdata, konsep kausalitas digunakan untuk menetapkan hubungan sebab-akibat antara tindakan melanggar hukum dan kerugian yang terjadi, sehingga tanggung jawab dapat dikenakan pada pelaku.<sup>43</sup>

Kausalitas dalam hal ini digunakan untuk mengkaji hubungan sebab-akibat antara tindakan melanggar hukum dan kerugian yang terjadi, sehingga pelaku tindakan melanggar hukum dapat diminta untuk bertanggung jawab dan mengganti kerugian yang telah terjadi. Pihak promotor konser K-Pop "*We all are one*" telah dengan jelas melakukan perbuatan melawan hukum dengan secara sepihak membatalkan konser dan memberikan kompensasi kepada konsumen dengan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hal ini tentunya menimbulkan kausalitas yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen secara materiil.

Dengan demikian analisis diatas telah menunjukkan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh promotor telah memenuhi segala unsur dari Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana yang tercantum di KUHPperdata, oleh karena itu perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen yang mana hal tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban dan telah dilindungi oleh UUPK. Dengan demikian analisis diatas telah menunjukkan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh promotor telah memenuhi segala unsur dari Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana yang tercantum di KUHPperdata, oleh karena itu perbuatan yang

---

<sup>40</sup> Ridwan Khairandy, *Loc Cit*

<sup>41</sup> *Ibid*

<sup>42</sup> *Ibid*

<sup>43</sup> *Ibid*

dilakukan oleh pihak promotor telah menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen yang mana hal tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban dan telah dilindungi oleh UUPK.

Tindakan yang dilakukan oleh promotor telah menyebabkan kerugian yang telah memenuhi unsur dari Perbuatan Melawan Hukum yang diatur dalam pasal 1365 KUHperdata, tindakan promotor tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur perlindungannya dalam Pasal 19 angka 1 UUPK 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” Dalam praktiknya, promotor telah melakukan tanggung jawab berupa pengembalian uang kepada penonton sebesar 68% dari harga tiket pembelian awal sesuai dengan kategori kursi yang dibeli oleh penonton yaitu *red seating* dijual Rp.1.950.000 dikembalikan Rp.1.326.000, *green seating* dijual Rp.1.500.000 dikembalikan Rp.1.020.000, *tribune violet seating* dijual Rp.1.200.000 dikembalikan Rp.816.000, dijual Rp.1.200.000 dikembalikan Rp.816.000, *yellow seating* dijual Rp.1.000.000 dikembalikan Rp.680.000.000.

Tindakan promotor yang hanya mengembalikan uang penonton sebesar 68% dari harga awal penjualan tiket tidak sesuai dengan ketentuan selanjutnya yang diatur pada Pasal 19 angka 2 menyebutkan bahwa “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa promotor dalam memberikan ganti rugi harus dengan nilai yang setara dengan harga awal pembelian tiket, oleh karena itu, penonton memiliki hak untuk menerima jumlah kompensasi/ganti rugi yang setara dengan harga awal pembelian tiket atau kompensasi/ganti rugi secara penuh 100% sesuai dengan harga tiket awal pembelian.

## Penutup

### Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diatur oleh UUPK. PT Coution live sebagai Promotor konser K-pop “*We all are one*” hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser sebagai bentuk duka tragedi Itaewon 2022, tetapi tidak memberikan informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas terkait pembatalan konser secara sepihak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK
2. Pertanggung jawaban promotor atas konser yang dibatalkan secara sepihak pada dasarnya tidak sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor PT Coution Live telah memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor hanya memberikan kompensasi/ganti rugi hanya sebesar 68% dari harga penjualan tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 UUPK

yang mana promotor bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi sesuai/setara nilainya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tanggung jawab promotor tersebut timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban promotor sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen

### **Saran**

1. PT Coution Live selaku promotor dalam hal ini seharusnya paham urgensi memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas kepada penonton, keterbukaan informasi yang benar dan jelas merupakan hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK, konsumen dalam hal ini sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha, tanpa adanya informasi tersebut maka konsumen hanya dapat menjadi objek yang pasif. Peran pemerintah penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia serta meningkatkan kesadaran masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara berkala, hal ini dapat menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha maupun konsumen terkait dengan hak dan kewajibannya
2. PT. Coution Live selaku promotor yang telah melakukan perbuatan yang memenuhi unsur perbuatan melawan hukum tersebut telah menimbulkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor seharusnya lebih memperhatikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 UUPK dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga awal pembelian tiket tanpa dikurangi sedikitpun

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, FH Unlam Press, 2008  
Alan P Merriam, *The Anthropology of Music*, Northwestern University Press, 1964  
Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha ilmu, Yogyakarta, 2015  
Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Ctk. Pertama, Trans media pustaka, Jakarta, 2008  
J.T.C Simorangkir, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, 1980  
Janus Sidobalok, *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006  
Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk, Pertama. FH UII Press, Yogyakarta, 2014

#### **Jurnal**

- Evita Lanosta, "Perlindungan konsumen atas informasi yang benar terhadap promosi produk dalam transaksi perdagangan elektronik menurut Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Tarumanegara

Hanifah Purnamasari, "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", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung

Maya Ainiyyah, Retno Wulansari, "Perlindungan hukum bagi konsumen atas pelanggaran hak informasi (Studi kasus produk vitamin D3 yang tidak memiliki izin edar BPOM)", *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Widi Wiranti, "Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Online", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020

## Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## Internet

Agn, *Konser We all are one ditunda, CEO promotor diduga bawa kabur uang penonton*, terdapat dalam [https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20\(GBK\)%2C%20Jakarta](https://www.insertlive.com/korea/20221112090355-191-295549/konser-we-all-are-one-ditunda-ceo-promotor-diduga-bawa-kabur-uang-penonton#:~:text=Konser%20KPop%20We%20All%20Are,Karno%20(GBK)%2C%20Jakarta). Diakses pada rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 23.46 WIB

Corry Wenas, *Diduga melakukan penipuan, CEO promotor konser we all are one dilaporkan ke polisi*, terdapat dalam <https://www.grid.id/read/043582596/diduga-melakukan-penipuan-ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-dilaporkan-ke-polisi?page=all> diakses pada 7 Juli 2023

Egsaugm, *Trend budaya K-POP di kalangan remaja Indonesia: BTS meal hingga fanatisme*, terdapat dalam <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/12/21/trend-budaya-k-pop-di-kalangan-remaja-indonesia-bts-meal-hingga-fanatisme/> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.21 WIB

Gifari Zakawali, *Panen cuan dari bisnis promotor musik, apakah menjanjikan?* terdapat dalam <https://store.sirclo.com/blog/pejuang-bisnis-promotor-musik/amp/> diakses pada hari rabu 5 Juli 2023, pada pukul 18.31 WIB

[https://www.instagram.com/p/Ck\\_CEtXhelU/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWF1ZA==](https://www.instagram.com/p/Ck_CEtXhelU/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWF1ZA==) diakses pada 5 Juli 2023

Noor Atiyan Puji Lestari, *Refund tiket konser K-Pop We all are one Cuma 68 persen, netizen: harusnya full*, terdapat dalam <https://www.suaramerdeka.com/hiburan/pr-046524986/refund-tiket-konser-k-pop-we-all-are-one-cuma-68-persen-netizen-harusnya-full>, diakses pada 25 Agustus, pukul 14.09

Rifqi Fadillah, *Ini line up we all are one k-pop concert terbaru di Jakarta*, terdapat dalam <https://www.cosmopolitan.co.id/article/read/8/2022/29293/ini-lineup-we-all-are-one-kpop-concert-terbaru-di-jakarta> diakses pada tanggal 5 Juli 2023

Surya Hadiansyah, *CEO promotor konser k-pop we all are one di Indonesia dilaporkan gara-gara diduga bawa kabur uang tiket*, terdapat dalam <https://www.liputan6.com/showbiz/read/5126277/ceo-promotor-konser-k-pop-we-all-are-one-di-indonesia-dilaporkan-gara-gara-diduga-bawa-kabur-uang-tiket> diakses pada 5 Juli 2023

Tabloidbintang, *K-Pop Concert Siap Digelar November 2022, Caution Live Indonesia Gandeng Puluhan Influencer* terdapat dalam

<https://www.tabloidbintang.com/articles/asia/korea/read/176200/k-pop-concert-siap-digelar-november-2022-caution-live-indonesia-gandeng-puluhan-influencer#:~:text=Terkait%20konser%20tersebut%2C%20Caution%20Live,sebagai%20Duta%20K%2DPop%20Indonesia> diakses pada hari rabu, 21 Juni 2023, pada pukul 22.18 WIB

Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam rangka perlindungan konsumen*, terdapat dalam <https://jurnal.kemendag.go.id/bilp/article/download/127/85/>, diakses pada 18 Agustus 2023, pukul 21.46