

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUNDAAN
PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER MUSIK DARI
PROMOTOR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh

**Thalia Agatha
2240050127**



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2026**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUNDAAN
PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER MUSIK DARI
PROMOTOR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana
hukum (S.H.) Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

**Thalia Agatha
2240050127**



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2026**

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi:

Menjadi Fakultas Hukum yang bermutu, mandiri dan inovatif di kawasan Asia pada tahun 2030 dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila.

Misi:

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi di bidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakkan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Thalia Agatha
NIM : 2240050127
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang ber judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak mematuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 3 Februari 2026



Thalia Agatha
2240050127



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket
Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Oleh:

Nama : Thalia Agatha
NIM : 2240050127
Program Studi : Hukum
Peminatan : Hukum Ekonomi

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 31 Januari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Assoc. Prof. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.
(NUPTK: 4259743644230083)

Dr. Johnson SMT Pangaribuan,
S.H., M.M., M.H.
(NUPTK: 8550741642130073)

Ketua Program Studi Hukum

Assoc. Prof. Dr. Rr. Ani Wijayati,
S.H., M.Hum.
(NUPTK: 5759741642230062)

Assoc. Prof. Dr. Uendri Jayadi,
S.H., M.H.
(NUPTK: 5434757658137093)



PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 31 Januari 2026 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Thalia Agatha
NIM : 2240050127
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda tangan
1 Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.	Ketua	
2 Dr. Johnson SMT Pangaribuan, S.H., M.M., M.H.	Anggota	
3 Grace Natalia Bornok Siahaan, S.H., M.H., LL.M.	Anggota	



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Thalia Agatha
NIM : 2240050127
Program Studi : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Tugas terakhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 3 Februari 2026

Thalia Agatha
2240050127

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa untuk segala berkat dan rahmat-Nya dalam menuntun penulis selama melakukan skripsi ini yang berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat administrasi menyelesaikan pendidikan tinggi dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tentu masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Akan tetapi, penulis berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya supaya dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta masyarakat luas. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan penulisan hukum ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih terhadap orang-orang sekitar yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hendri Jayadi Pandiangan, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Dr. Tomson Situmeang, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

5. Ibu Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama penulis, yang telah sangat baik dan sabar membimbing penulis untuk lebih giat dalam pengerjaan skripsi ini serta memberikan masukan dan waktu yang telah diberikan untuk membimbing penulis.
6. Bapak Dr. Johnson SMT Pangaribuan, S.H., M.M., M.H., selaku Dosen Pembimbing II penulis, yang telah sangat baik membimbing penulis untuk lebih giat dalam pengerjaan skripsi dan memberikan waktu serta masukan kepada penulis.
7. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Kepada Bapak Eko Sutardi dan Ibu Maya Nurhayeti Kristian selaku kedua orang tua penulis atas cinta, doa, kesabaran, kerja keras, dan dukungan yang tak pernah berhenti, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kakak dan adik tercinta, Tasya Avrielia dan Thania Natasha yang selalu mendukung, menyemangati dan memberi masukan yang membangun untuk mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang sering penulis panggil “papi” dan “kakek” yang sangat penulis rindukan karena kini telah beristirahat dalam damai dan tenang di rumah Bapa di surga, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, nasihat, serta semangat untuk penulis. Cinta dan ketulusannya tidak pernah pudar dalam ingatan serta senantiasa menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan hidup penulis.
11. Kepada seseorang yang penulis panggil “mami” atas cinta, kasih sayang, dukungan, dan doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis.
12. Sahabat penulis, Cynthia Aurora, Carissa Posmatiorma, dan Agnes Monika yang telah bersama dengan penulis dari SD hingga saat ini dengan selalu memberikan dukungan, semangat, dan kesediaannya untuk selalu mendengarkan dan berbagi dalam berbagai keadaan serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

13. Herlin Julita dan Nova Nelicia selaku sahabat SMA penulis yang selalu memberikan banyak dukungan, doa, serta waktu untuk bersama dengan penulis selama proses skripsi ini berlangsung.
14. Sahabat SMP penulis, Lisa Yizlia dan Lavena Leander atas semua dukungan dan doa kepada penulis.
15. Teman seperjuangan dalam dunia perkuliahan, Nevi Andesta, Kezia Jerin, Erin Febiani, Rido Parasian, dan Pahala Perdana atas kebersamaan, kerja sama dalam berbagai kegiatan akademik, diskusi, saling berbagi ilmu dan pengalaman, dan bantuan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung, serta segala dukungan yang penulis dapatkan dalam dunia perkuliahan ini.
16. Seluruh teman-teman yang penulis sayangi dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
17. *Gfriend* dan *DAY6* selaku grup *K-Pop* yang turut memberikan semangat melalui karya, musik, dan pesan-pesan yang disampaikan, serta menjadi inspirator dalam penulisan skripsi ini.
18. Tenaga Pendidik Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, yang telah membantu dalam segala urusan penyusunan skripsi dan memberi dukungan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
19. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber inspirasi, kekuatan dan sukacita, Tuhan Yesus Kristus, atas kasih, penyertaan, dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada Bunda Maria yang senantiasa menjadi perantara doa, sumber penguatan, dan pengharapan bagi penulis dalam menghadapi berbagai proses, tantangan, dan keterbatasan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dengan iman, keteguhan hati, dan penyertaan ilahi, penulis dimampukan untuk terus berusaha, bertahan, dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
20. Diri penulis yang telah berjuang, bertahan, dan berusaha dengan penuh kesungguhan dalam menghadapi berbagai tantangan, keterbatasan, serta proses panjang selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaannya dan semoga penelitian yang penulis buat dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis ucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya. Tuhan Yesus Memberkati.

Jakarta, 18 Januari 2026

Penulis

Thalia Agatha



DAFTAR ISI

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	9
1. Kerangka Teori.....	9
2. Kerangka Konsep	11
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Pendekatan Penelitian	14
3. Jenis Data dan Sumber Data	15
4. Metode Pengumpulan Data.....	16

5. Analisis Data	16
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Pengertian Konsumen dan Sejarah Perlindungan Konsumen.....	19
1. Pengertian Konsumen	19
2. Sejarah Perlindungan Konsumen	27
B. Pengaturan Perlindungan Konsumen	31
1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	32
2. Alasan Perlindungan Konsumen	33
3. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen.....	34
C. Pengaturan Konser Musik	35
1. Pengertian Konser Musik Pada Umumnya	35
2. Pengaturan Konser Musik	36
3. Promotor Konser Sebagai Pelaku Usaha.....	40
D. Analisis Teori Kepastian Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	45
E. Analisis Teori Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	52
BAB III PENGATURAN PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	57
A. Permasalahan Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser	57
1. Kedudukan Konsumen dan Promotor	60
2. Hubungan Antara Konsumen dan Promotor	62
3. Hak Konsumen yang Dilanggar	63

4. Tanggung Jawab Promotor.....	65
B. Pengaturan Pengembalian Dana.....	66
1. Pengembalian Dana Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	66
2. Pengembalian Dana Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ...	69
C. Analisa.....	72
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENUNDAAN PENGEMBALIAN DANA MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	75
A. Lembaga dan Badan Perlindungan Konsumen	75
1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)	76
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM) ...	78
B. Upaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	80
1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi)	81
2. Penyelesaian sengketa di Pengadilan (litigasi)	83
C. Analisis.....	84
BAB V KESIMPULAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

ABSTRAK

- A. Nama : Thalia Agatha
B. NIM : 2240050127
C. Bagian : Hukum Ekonomi
D. Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Penundaan Pengembalian Dana Tiket Konser Musik Dari Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
E. Halaman : i-ix 87 halaman + Daftar Pustaka
F. Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Penundaan, Pengembalian Dana Tiket Konser Musik, Promotor

G. Ringkasan isi :

Konser musik merupakan sarana hiburan dan telah menjadi komponen penting dalam gaya hidup dan kebutuhan emosional masyarakat. Promotor kerap menjadikan konser sebagai wadah untuk melakukan kecurangan. Kasus yang belakangan terjadi yaitu penundaan pengembalian konser musik oleh promotor. Meskipun terdapat regulasi perlindungan konsumen, implementasinya di lapangan sering tidak sesuai membuat konsumen dalam ketimpangan informasi, dan kurangnya transparansi dari promotor.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah jenis data sekunder berupa bahan hukum primer menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahan hukum sekunder terdiri dari hasil penelitian, atau buku teks yang relevan dengan penelitian, serta bahan hukum tersier berupa kamus, bibliografi dan sumber lainnya yang kemudian dijadikan satu untuk dianalisis.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penundaan pengembalian dana tiket konser musik menunjukkan posisi konsumen yang masih lemah dibandingkan pelaku usaha, meskipun hak dan kewajiban keduanya telah diatur dalam UUPK. UUPK dihadirkan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen, dan konsumen diberi hak untuk menuntut pengembalian dana melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik secara litigasi maupun non-litigasi agar haknya dapat terpenuhi secara adil.

- H. Daftar Acuan : 33 buku + 11 jurnal + 8 peraturan perundang-undangan
+ 4 artikel
- I. Dosen Pembimbing I : Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.
Dosen Pembimbing II : Dr. Johnson SMT Pangaribuan, S.H., M.M., M.H.

Jakarta, 17 Januari 2026

Penulis

Thalia Agatha



ABSTRACT

- A. Name : *Thalia Agatha*
B. NIM : *2240050127*
C. Section : *Economic Law*
D. Title : *Consumer Protection Against Delays
Refund of Music Concert Tickets from Promoters
Based on Law Number 8 of 1999 concerning
Consumer Protection*
E. Pages : *i-ix 87 pages + Bibliography*
F. Keywords : *Consumer Protection, Delay, Concert Ticket
Refunds Music, Promoter*
G. Summary of contents :
Music concerts are a means of entertainment and have become an important component of people's lifestyles and emotional needs. In organizing a music concert, of course, it is necessary to involve many parties including promoters, prospective audiences. However, promoters often use concerts as a forum for cheating. The latest case is the delay in the return of music concerts by promoters. Despite the existence of consumer protection regulations, their implementation in the field is often inappropriate, leaving consumers in a weak position due to information inequality, and lack of transparency from promoters.
This research is a normative law research that uses a legislative and conceptual approach. The data used for this study is a type of secondary data in the form of primary legal materials using the Civil Code and the Consumer Protection Law, secondary legal materials consist of Draft Laws, research results, textbooks that are relevant to the research, and tertiary legal materials in the form of dictionaries, bibliographies and other sources which are then used as one for analysis.
From the results of this study, it is concluded that the delay in the refund of music concert tickets shows that the position of consumers is still weak compared to business actors, even though the rights and obligations of both have been regulated in the Consumer Protection Law. The UUPK was presented to provide legal protection and certainty for consumers, and consumers are given the right to demand a refund through dispute resolution mechanisms, both litigation and non-litigation so that their rights can be fulfilled fairly.
H. Reference List : *33 books + 8 laws and regulations + 11 journals + 4 articles*
I. Supervisor I : *Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., M.H.*
J. Supervisor II : *Dr. Johnson SMT Pangaribuan, S.H., M.M., M.H.*

Jakarta, January 17, 2026

Writer

Thalia Agatha