

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Musik merupakan salah satu bentuk ekspresi budaya yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Hadirnya musik sering diartikan sebagai suatu media komunikasi, sarana hiburan bahkan menjadi bagian dari identitas budaya suatu masyarakat. Musik juga dipandang sebagai keunikan istimewa yang diciptakan oleh manusia yang mempunyai kapasitas untuk mengutarakan dan mengatur emosi.¹ Faktanya, musik sudah hadir dari zaman prasejarah dan terus berkembang hingga era globalisasi saat ini. Pada peradaban kuno, musik dikembangkan melalui penggunaan instrumen primitif dan ritual keagamaan di Mesir, Yunani, dan Cina. Kemudian dikembangkan kembali dalam bentuk musik gereja monofonik dan didukung dengan lahirnya notasi musik serta berkembangnya musik sekuler yang terjadi pada abad pertengahan. Dalam periode *Renaissance* dan *Barok*, para komposer mengolah musik untuk berbagai instrumen dan ansambel termasuk opera dan balet.² Selanjutnya, karya musik banyak dipentaskan oleh para komposer ternama sebelum musik dikembangkan secara lebih emosional dan ekspresif pada era romantis. Memasuki era modern, musik dikembangkan melalui dukungan teknologi digital yang melahirkan banyak *genre* dan menjangkau *audience global*.

Salah satu *genre* yang saat ini dikenal secara luas oleh masyarakat global termasuk Indonesia adalah *Korean Pop* atau yang biasa dikenal sebagai *K-Pop*. Munculnya *K-Pop* modern ditandai dengan hadirnya *boygroup* yang bernama *Seo Taiji and The Boys* yang mengeluarkan album dan lagu pertamanya yang berjudul *I Know* dan lagu ini berhasil mendominasi musik pada saat itu karena

¹ Prenika Yuniar, Jessica Kesya Sitoena, and Dody Marlito Matius, "Sejarah Musik Sebagai Dasar Pengetahuan Dalam Pembelajaran Teori Musik" 3, no. 2 (2022): 141–50, <https://www.ejournal-iakn-manado.ac.id/index.php/clef/article/download/1098/755>.

² Musicians Institute, "Music's Historical Influence: From Ancient Greece to Modern Times," Musicians Institute, 2023, <https://www.mi.edu/in-the-know/musics-historical-influence-ancient-greece-modern-times/>.

dianggap membawa suatu hal yang baru dan segar bagi para pemuda masa itu karena lagu tersebut diiringi dengan penampilan koreografi yang energetik. Kemudian *K-Pop* semakin dikenal dan meraih kesuksesan pada tahun 1990-an hingga tahun 2000-an setelah hadirnya berbagai *boygroup* dan *girlgroup* yang berasal dari berbagai agensi besar pada saat itu seperti *SM Entertainment*, *JYP Entertainment*, dan *YG Entertainment* yang kemudian ketiga agensi tersebut disebut sebagai *big 3* atau tiga agensi besar yang berpengaruh di industri hiburan Korea Selatan. Kini, kesuksesan *K-Pop* juga didorong oleh liberalisasi pasar musik global dan kemajuan teknologi digital, sehingga mampu menyaingi musik Barat dan melampaui negara Asia lainnya dalam daya tarik video musik dan konsernya.

Perkembangan musik yang meluas seiring dengan berjalannya waktu, telah mendorong munculnya berbagai pertunjukan musik yang biasa dikenal dengan konser musik. Acara ini terdiri dari pameran karya musik dengan gaya *ritme* yang berbeda-beda.³ Timbulnya konser musik tidak terlepas hubungannya dalam perkembangan era digital dan globalisasi pada saat ini, dimana industri hiburan telah menunjukkan kemajuan yang sangat pesat dengan munculnya pertunjukan konser musik. Hingga kini, konser musik menjadi salah satu acara yang dinantikan oleh banyak orang untuk dapat menikmati penampilan secara *live* dari artis atau band yang mereka gemari. Di sisi lain, konser musik menjadi wadah untuk mengekspresikan karya para musisi secara langsung kepada para penggemar dan dapat pula berinteraksi langsung dengan para penggemarnya, sehingga hal ini menjadikan konser musik bukan lagi sekedar hiburan, tetapi telah menjadi komponen penting dalam gaya hidup dan kebutuhan emosional masyarakat, terutama untuk kalangan muda.

Indonesia menjadi negara yang sering menyelenggarakan konser musik berskala besar baik dari musisi lokal maupun internasional. Hal ini disebabkan

³ Sophia Bernadette, "Music Matters : Diplomasi Budaya Indonesia Terhadap Negara Di Kawasan Pasifik Melalui ' the Symphony of Friendship ' Di Selandia Baru" 7, no. 2 (2022): 205–26, <https://doi.org/10.14710/ip.v7i2.50779>.

tingginya minat masyarakat Indonesia terhadap konser musik, terutama dengan hadirnya berbagai *group* musik dari luar seperti Korea Selatan yang memiliki penggemar besar dan sudah tersebar di banyak negara. Saat ini, kalangan muda masyarakat Indonesia yang terdiri dari mahasiswa dan pelajar menyukai musik asal Korea Selatan atau *K-Pop*. Hal ini dibuktikan dengan data dari *Chartmetric* pada tahun 2024 yang mengatakan bahwa Indonesia menjadi pasar musik *K-Pop* terbesar dengan angka sebesar 18,47%.⁴ Timbulnya banyak penggemar ini dikarenakan para idol Korea Selatan terus menciptakan musik yang *easy listening* dengan gerakan tari yang unik juga tidak jarang menjadi motivator bagi para penggemarnya.

Dalam menyelenggarakan konser musik, tentunya perlu melibatkan banyak pihak diantaranya seperti promotor sebagai penyelenggara konser, vendor, *guest star*, dan calon penonton. Semua pihak yang terlibat dalam *event* ini terbilang penting dan memiliki tanggung jawab masing-masing untuk keberlangsungan dan keberhasilan suatu acara, khususnya peran promotor sebagai penyelenggara acara konser musik. Promotor berperan sebagai manajer proyek utama atas keberlangsungan konser musik. Peran mereka biasanya dimulai dari tahap konseptual, termasuk negosiasi kontrak dengan para artis baik lokal maupun internasional, pemilihan dan *booking* tempat (*venue*), serta mengurus semua perizinan yang diperlukan untuk menjamin legalitas dan keamanan acara. Promotor pun bertanggung jawab atas pengelolaan produksi panggung, tata suara, pencahayaan, keamanan, dan semua aspek operasional di hari konser dilaksanakan.

Selain hal-hal yang berkaitan dengan operasional, promotor memiliki kontrol penuh atas kesuksesan finansial acara. Mereka akan memasarkan suatu acara, mengurus penjualan tiket termasuk menentukan harga sesuai permintaan pasar serta menjalin kerjasama dengan sponsor untuk menutupi biaya produksi

⁴ Bintang Ridzky Alfathi, "Indonesia Jadi Konsumen Terbesar *K-Pop* Di Dunia, Sentuh 18% Pangsa Pasar Global," GoodStats, 2025, <https://data.goodstats.id/statistic/indonesia-jadi-konsumen-terbesar-K-Pop-di-dunia-sentuh-18-pangsa-pasar-global-rneOI>.

yang cukup besar. Kemampuan promotor dalam memahami minat pasar dan mengelola dana sangat penting dalam industri yang beresiko tinggi. Dengan perannya, promotor tidak hanya memastikan mereka dan artis mendapatkan keuntungan, tetapi juga membantu pertumbuhan karier musisi, memperluas pasar musik, dan memberikan pengalaman hiburan yang istimewa serta tidak terlupakan bagi penonton. Oleh sebab itu, profesionalisme promotor konser merupakan suatu fondasi utama yang mendukung keberlangsungan dan kemajuan dunia musik secara keseluruhan.

Tingginya antusiasme penggemar *K-Pop* di Indonesia mendorong banyak dari mereka yang mengalokasikan sebagian besar dananya untuk membeli tiket konser maupun *merchandise* resmi. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya fanatisme, loyalitas terhadap idola, serta keinginan untuk dapat merasakan pengalaman menonton konser secara langsung.⁵ Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan konser musik tidak selalu berjalan tanpa kendala. Tingginya minat dan pengorbanan finansial para penggemar kerap dimanfaatkan oleh pihak promotor yang tidak bertanggung jawab, sehingga memicu tindakan curang dan melakukan wanprestasi yang seharusnya menciptakan konser yang berkualitas dan mampu memberikan pengalaman yang estetik dan layak bagi para penggemar maupun artis, promotor justru menunjukkan kinerja yang tidak profesional.

Salah satu isu hukum yang dalam beberapa waktu terakhir ini menarik perhatian masyarakat adalah penundaan pengembalian dana kepada konsumen akibat pembatalan konser ataupun penundaan pengembalian dana kepada konsumen akibat perubahan *venue* secara mendadak. Perubahan *venue* konser sering kali disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pertimbangan teknis, perizinan, kapasitas tempat yang tidak memadai, hingga faktor keamanan dan cuaca. Meskipun demikian, keputusan itu dianggap sebagai persoalan sederhana yang biasanya bertujuan untuk memastikan kelancaran dan

⁵ Novaldha Andianthie Putri and Joe Harrianto Setiawan, "Motivasi Konsumen Dalam Pembelian Tiket Konser NCT : Studi Pada Penggemar *K-Pop* Di Indonesia" 11 (2025): 3.

keselamatan acara, namun pada faktanya perubahan lokasi *venue* sering menimbulkan ketidaknyamanan bagi penonton terutama bagi mereka yang telah merencanakan kehadiran jauh hari sebelumnya. Perubahan tersebut dapat berdampak pada aspek ekonomi seperti biaya tambahan transportasi atau akomodasi maupun aspek psikologis berupa kekecewaan dan hilangnya kepercayaan terhadap promotor atau penyelenggara konser.

Salah satu kasus yang sedang banyak dibicarakan adalah kasus penundaan pengembalian dana tiket konser *DAY6* dalam konser bertajuk “DAY6 3rd World Tour: Forever Young” yang diselenggarakan oleh promotor Mecimapro⁶ di Jakarta pada bulan Mei 2025 lalu. Sejumlah penggemar *DAY6* menyampaikan rasa kekecewaanya terhadap promotor Mecimapro akibat berbagai masalah yang muncul baik sebelum maupun selama acara berlangsung. Para penggemar menghadapi serangkaian kendala, termasuk perubahan lokasi konser yang dilakukan secara mendadak, kondisi cuaca yang tidak mendukung, penanganan kerumunan yang kurang efektif, serta runtuhnya tenda penonton. Akibatnya, pada *platform* sosial media X, kata kunci “Mecima” menjadi *tren* dengan lebih dari 177 ribu cuitan, menggambarkan ketidakpuasan publik terhadap penyelenggaraan konser tersebut.⁷

Adanya kasus ini membuat masyarakat terutama penggemar *DAY6* dapat menyoroti lemahnya perlindungan konsumen di sektor hiburan, khususnya konser musik. Progres pengembalian dana pada akhir Mei 2025 ini, baru mencapai 47%, sehingga banyak penggemar yang masih belum menerima haknya secara penuh.⁸ Hal ini menimbulkan kekhawatiran dan ketidakpastian dalam aspek hukum bagi para konsumen, juga membuka perdebatan mengenai

⁶ Ferry Noviandi and Achmad Fauzi, “Baru 47 Persen, Kemendag Desak Mecima Segera Refund Tiket Konser *DAY6*,” *Suara.com*, 2025, <https://www.suara.com/entertainment/2025/05/30/132814/baru-47-persen-kemendag-desak-mecima-segera-refund-tiket-konser-DAY6>.

⁷ Adinda Jasmine, “Ramai Keluhan Di Konser *DAY6* Jakarta, Fans Bandingkan Promotor Mecimapro Dan Dyandra,” *Tempo*, 2025.

⁸ Vatrisha Putri Nur, “Kabar Terbaru Soal Refund Tiket Konser *DAY6*, Baru 47% Yang Terealisasi,” *Kontan.co.id*, 2025, <https://industri.kontan.co.id/news/kabar-terbaru-soal-refund-tiket-konser-DAY6-kemendag-pantau-baru-47-yangterealisasi>.

perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang menjadi tanggung jawab hukum promotor.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, penundaan pengembalian dana dapat dikatakan sebagai bentuk pelanggaran terhadap berbagai hak konsumen seperti yang telah diatur dalam UUPK. Dalam Pasal 4 huruf h UUPK disebutkan bahwa konsumen sepatutnya mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila adanya barang dan/atau jasa yang tidak sesuai saat diterima oleh konsumen. Selain itu, perubahan *venue* juga memiliki implikasi hukum dan etika dalam konteks perlindungan konsumen. Dalam Pasal 7 UUPK, penyelenggara konser berkewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, dan transparan dalam produk atau jasa yang ditawarkan untuk konsumen, termasuk lokasi dan waktu pelaksanaan acara. Dengan adanya perubahan lokasi yang dilakukan tanpa adanya pemberitahuan atau tanpa memberikan kompensasi layak, maka hal tersebut dapat dikatakan telah melanggar hak-hak konsumen.

Kasus penundaan pengembalian dana ini bukan hanya bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, melainkan juga dapat di klasifikasikan sebagai wanprestasi oleh penyelenggara. Sesuai dalam Pasal 1338 melalui asas *Pacta Sunt Servanda* dan Pasal 1243 KUHPerdara, yang menjelaskan bahwa suatu pihak yang tidak memenuhi prestasinya sesuai dengan apa yang telah di janjikan maka dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Dalam kasus ini, penyelenggara konser wajib mengembalikan dana yang telah di bayarkan oleh konsumen, dan apabila tidak dilakukan dalam tenggat waktu yang ditentukan maka promotor dapat di gugat atas dasar wanprestasi dan melanggar hukum.

Meskipun terdapat regulasi perlindungan konsumen, implementasinya di lapangan sering tidak sesuai yang membuat konsumen dalam posisi lemah akibat ketimpangan informasi, akses penyelesaian sengketa, dan kurangnya transparansi dari promotor. Dalam kasus perubahan *venue* mendadak, promotor

wajib bertindak profesional, transparan, dan bertanggung jawab dengan memberikan kejelasan tentang prosedur *refund*, waktu, dan mekanisme penyelesaian. Ketidakjelasan ini merugikan konsumen secara finansial dan merusak kepercayaan publik terhadap industri hiburan. Dengan adanya kasus ini menunjukkan pentingnya hukum untuk menjamin keadilan dan kepastian bagi konsumen di era hiburan modern.

Dari tinjauan beberapa penelitian sebelumnya, masalah penundaan pengembalian dana tiket konser ternyata sudah sering terjadi dalam bidang perlindungan konsumen di Indonesia. Pada 2024, terdapat sebuah penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Acara Konser Musik Serasanada di Yogyakarta Tahun 2023” yang telah dilakukan oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu Naufal Al-Aziz. Dalam penelitiannya penyelenggara wajib memberikan ganti rugi sesuai harga tiket jika konser tidak bisa dilaksanakan, jika tidak, konsumen dapat menempuh upaya hukum non-litigasi melalui BPSK atau melalui pengadilan (litigasi) dengan menggugat ke Pengadilan Negeri dan mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

Dengan demikian, penulis memiliki ketertarikan untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENUNDAAN PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER MUSIK DARI PROMOTOR BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana seharusnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus penundaan pengembalian dana serta untuk merumuskan tanggung jawab hukum promotor dalam menjamin hak-hak konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat ketentuan tentang penundaan pengembalian dana tiket konser?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor menurut UU Perlindungan Konsumen?

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa dan menguraikan bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pengembalian dana tiket konser.
2. Untuk menganalisa dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan proses untuk mengkaji, menganalisis, dan memahami suatu permasalahan secara sistematis guna memperoleh jawaban yang objektif berdasarkan landasan teori dan data yang relevan. Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengkaji legalitas atas tindakan penundaan pengembalian dana tiket konser berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.
- b. Mengkaji dan mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian di bidang hukum dan manajemen acara, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen dalam industri hiburan. Hasil penelitian ini dapat memperluas literatur

mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara acara (promotor) terhadap perubahan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan konser, seperti perubahan lokasi, waktu, atau fasilitas. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan akademis bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak-pihak yang tertarik mempelajari dinamika hubungan antara penyelenggara dan konsumen dalam konteks kegiatan hiburan.

b. Secara praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada promotor, penyelenggara konser, dan pihak terkait dalam meningkatkan profesionalitas dan transparansi dalam penyelenggaraan acara musik. Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih baik dalam menghadapi kondisi yang memaksakan untuk melakukan perubahan *venue*, termasuk strategi komunikasi yang efektif kepada penonton serta mekanisme kompensasi yang sesuai dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Bagi masyarakat atau penonton, penelitian ini dapat mempertinggi kesadaran hukum terhadap hak mereka sebagai konsumen dalam kegiatan hiburan.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

Sebagai dasar penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan sejumlah teori hukum yang memiliki relevansi langsung dengan isu yang diteliti. Dengan demikian, teori yang akan diterapkan dalam analisis penelitian ini meliputi:

a. Teori Kepastian Hukum

Dalam konsep “Ajaran Prioritas Baku”, Gustav Radbruch menjelaskan 3 (tiga) tujuan hukum yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Pada kepastian hukum, Gustav Radbruch menyatakan

bahwa hukum membutuhkan ketegasan, prediktabilitas dan stabilitas agar terciptanya keamanan dan ketertiban.⁹ Selanjutnya, Soerjono Soekanto mengharuskan adanya peraturan umum atau kaedah hukum yang berlaku umum agar terciptanya suasana yang aman dan tentram dalam masyarakat.

Dalam penelitian ini, penerapan teori ini menekankan pentingnya konsistensi dan kejelasan dalam setiap aspek hukum, termasuk proses pengembalian dana tiket konser bagi konsumen. Teori ini mengartikan konsumen harus tahu dengan pasti bagaimana proses pengembalian dana akan dilakukan, termasuk syarat-syarat dan waktu pengembalian dana. Hal ini penting untuk mencegah kebingungan dan sengketa antara konsumen dan penyelenggara acara. Teori ini juga mendukung perlunya penyelenggara untuk memberikan informasi yang transparan dan akuntabel mengenai kebijakan *Refund* mereka. Dengan adanya kepastian hukum, diharapkan dapat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dan promotor konser.

b. Teori Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai untuk melindungi harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan yang bersumber pada pancasila dan konsep negara hukum.¹⁰ Sedangkan Rafael La Porta mendefinisikan perlindungan hukum dalam *Jurnal of Financial Economic* yang didalamnya menjelaskan bahwa negara memberikan 2 (dua) sifat perlindungan hukum yang terdiri dari pencegahan (*prohibited*)

⁹ Muh. Afif Mahfud, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, 1st ed. (Yoga Pratama, 2024), 45.

¹⁰ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, 1st ed. (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 25.

dan bersifat hukuman (sunction).¹¹ Teori perlindungan hukum dalam penelitian ini digunakan sebagai kerangka dalam menganalisa bagaimana UUPK melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan oleh promotor sebagai penyelenggara suatu konser musik.

2. Kerangka Konsep

a. Konsumen

Philip Kotler mengartikan konsumen sebagai suatu individu atau suatu rumah tangga yang bertujuan untuk membeli atau memperoleh suatu barang atau jasa yang dikonsumsi secara pribadi.¹² Secara umum, konsumen didefinisikan sebagai pemakai terakhir dari suatu produk yang diberikan oleh pengusaha. Artinya, konsumen adalah individu yang memperoleh barang tersebut untuk digunakan secara pribadi bukan untuk diperdagangkan kembali kepada pihak lain.¹³ Kemudian, menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen didefinisikan sebagai setiap individu yang memanfaatkan produk atau layanan yang ada di tengah masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan diperdagangkan.¹⁴

b. Pelaku Usaha atau Promotor Konser

Pelaku usaha didefinisikan dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai setiap individu atau entitas bisnis, baik yang dibentuk sebagai badan hukum maupun bukan badan hukum.¹⁵ Definisi ini mencakup mereka yang didirikan dan berlokasi atau menjalankan aktivitas di wilayah hukum Negara Republik Indonesia,

¹¹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, 1st ed. (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), 78.

¹² Nur Handayati Sulasa Agus Triyono, M. Syahrul Borman, Dudik Djaja Sidarta, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Elektronik Dalam Undang-Undang," *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum* 4 (2024): 1–10.

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 3rd ed. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), 17.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3.

baik secara mandiri maupun secara bersama-sama melalui kesepakatan, dengan tujuan menyelenggarakan operasi bisnis di berbagai sektor ekonomi. Sedangkan promotor musik didefinisikan sebagai individu/kelompok yang tugasnya untuk mempromosikan dan mempublikasi acara musik, dan bertanggung jawab dalam segala keberlangsungan suatu acara musik.

c. Penundaan

Penundaan menurut KBBI didefinisikan sebagai proses, cara atau perbuatan menunda. Penundaan mengacu pada tindakan resmi untuk menunda suatu tindakan, kewajiban atau acara yang ditentukan. Penundaan ini memberikan penangguhan sementara sementara atas suatu yang seharusnya segera jatuh tempo atau yang telah di jadwalkan.

d. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen didefinisikan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum.¹⁶ Definisi ini menekankan bahwa upaya tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, sehingga hak-hak mereka dapat dijaga dan dipastikan dalam berbagai transaksi atau kegiatan ekonomi, sehingga perlindungan konsumen dipandang sebagai mekanisme yang secara aktif memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh praktik-praktik tidak yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁷ Oleh karena itu, tujuan adanya perlindungan konsumen itu adalah agar hak dan kepentingan konsumen pada saat melakukan transaksi ekonomi terjaga. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek termasuk kesehatan, keamanan, dan hak

¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

ekonomi konsumen yang mungkin terancam oleh praktik bisnis yang tidak adil atau berbahaya.¹⁸

e. Pengembalian Dana

Pengertian pengembalian dana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merujuk pada pembatalan, proses, cara membatalkan suatu hal. Hal ini terjadi ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak menjalankan kewajibannya, sehingga pihak tersebut wajib mengembalikan dana yang telah diterima dari pihak lain. Pengembalian dana tiket konser berarti penyelenggara acara harus mengembalikan uang kepada para penonton konser sebagai konsumen karena konser tidak dapat dilaksanakan atau tidak berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.¹⁹

F. Metode Penelitian

Menurut sugiyono, metode penelitian adalah langkah-langkah ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipercaya. Hal ini bertujuan untuk mencari, membangun, dan membuktikan pengetahuan baru sehingga pada akhirnya dapat membantu kita untuk memahami masalah, menyelesaikannya, dan mencegah masalah terjadi kedepannya.²⁰ Oleh karena itu, metode penelitian pada penelitian ini dapat dipahami dalam penjabaran berikut.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan hukum normatif yaitu proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan

¹⁸ E. Ihwanudin, N., Wiraguna, S. A., Huda, M., Ahyani, H., Saripudin, U., Soleh, Y. P., Rizkia, N. D., Ramadhani, W., Latif, B. S., Awaludin, D. T., Komara, D., Renyoet, B. S., Jaelani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 1st ed. (Bandung: Widina Media Utama, 2025), 276.

¹⁹ Siti Nur Rohmawati, *Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Refund Tiket Pada Pembatalan Konser Musik Di Grand City Surabaya*. (2023). Tersedia dari Digilib UIN Sunan Ampel Surabaya Repository.

²⁰ Jonaedi Efendi and Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Jakarta: Prenadamedia, 2018), 3.

lainnya untuk menjawab persoalan hukum yang diteliti.²¹ Penelitian hukum normatif biasanya hanya merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perUndang-Undangan, keputusan atau ketetapan pengadilan, kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan pendapat para sarjana.²² Isu hukum utama dalam penelitian ini berkaitan dengan perlindungan konsumen yang merupakan bagian dari aturan hukum yang wajib ditaati. Untuk menjawab masalah yang diangkat dalam penelitian ini diperlukan dasar regulasi yang kuat. Penelitian hukum normatif adalah cara untuk mencari jawaban atas tidak seimbangannya *das sollen* dan *das sein* dalam permasalahan hukum yang timbul dimasyarakat khususnya dalam perlindungan konsumen terkait penundaan dana konser oleh promotor.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai “cara pandang peneliti dalam memilih spektrum ruang bahasan yang diharap mampu memberi kejelasan uraian dari suatu substansi karya ilmiah”.²³ penelitian hukum memanfaatkan berbagai pendekatan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sudut pandang mengenai isu yang diteliti.²⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan perUndang-Undangan yang melibatkan analisis aturan hukum yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan konsumen, khususnya terkait penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor. Selanjutnya, penulis menggunakan pendekatan konseptual untuk menganalisis doktrin dan teori yang relevan tentang perlindungan konsumen.

²¹ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, 1st ed. (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), 29.

²² *Ibid*, hlm. 27.

²³ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, 1st ed. (Pasuruan: Qiara Media, n.d.), 117.

²⁴ Wiwik Sri Widiarty, *Loc. Cit*, hlm. 117.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data sekunder yang datanya diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian yang sering disebut bahan hukum.²⁵ Adapun penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-Undangan, Yurisprudensi, atau keputusan pengadilan dan perjanjian internasional. Dalam hal ini, peneliti menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan penulis sebut dengan UUPK

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merujuk pada sumber hukum yang berfungsi memberikan penjelasan terhadap bahan hukum utama yang dapat berupa Rancangan Undang-Undang, hasil penelitian, buku teks, jurnal ilmiah, surat kabar, atau jurnal hukum.²⁶ Dalam penelitian ini, penulis akan memanfaatkan bahan hukum sekunder untuk memperkuat penjelasan bahan hukum primer seputar perlindungan hukum konsumen dalam kasus penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan sumber hukum yang berperan dalam menguraikan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder

²⁵ Hendri Jayadi et.al, 2023, Pedoman Penulisan Skripsi, Jakarta, Fakultas Hukum UKI, hlm. 27.

²⁶ Yulianto Achmad Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Jakarta: Pustaka pelajar, n.d.), 157.

yang meliputi kamus, ensiklopedi, leksikon, bibliografi, indeks kumulatif, dan lainnya. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier digunakan untuk memberikan penjelasan atas istilah-istilah yang kurang jelas terkait masalah yang diangkat.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier dan/atau bahan non-hukum.²⁷ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan bersumber dari studi kepustakaan yang dilakukan terhadap berbagai sumber hukum yaitu meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pencarian bahan hukum ini dilakukan melalui literatur yang relevan, baik secara konvensional maupun melalui pencarian digital dengan menggunakan media internet.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan kegiatan melakukan kajian mendalam terhadap hasil pengolahan data yang didukung oleh teori-teori yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, menerapkan analisis data secara normatif kualitatif yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor.

G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dituangkan ke dalam 5 (lima) bab:

²⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 1st ed. (Mataram: Mataram University Press, 2020), 64.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang Permasalahan, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Permasalahan, Tujuan dan kegunaan Penelitian, Kerangka Teori dan Kerangka Konsep, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas tentang tinjauan pustaka yang telah termuat dalam kerangka teori dan pengertian dari kerangka konsep diantaranya Konsumen, Pelaku Usaha/Promotor Konser, Penundaan, Perlindungan Konsumen, dan Pengembalian Dana.

BAB III PENGATURAN PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini akan menganalisa dan menguraikan atas tindakan penundaan pengembalian dana tiket konser berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENUNDAAN PENGEMBALIAN DANA MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

bab ini akan menganalisa dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas penundaan pengembalian dana tiket konser oleh promotor berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang dijelaskan secara ringkas dan lugas berdasarkan hasil penelitian dan

pembahasan yang telah diteliti untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan di awal penelitian, serta menggambarkan maksud dan tujuan penelitian yang telah diuraikan. Selain itu, dalam bab ini juga terdapat saran yang ditujukan kepada para peneliti di bidang sejenis yang berisi pertimbangan dan rekomendasi dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan harapan dapat menjadi dasar atau panduan untuk mengembangkan penelitian yang sejenis.

