



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 20 Desember 2023, Revised: 16 Januari 2024, Publish: 20 Januari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Festival Musik yang Dibatalkan oleh Panitia Penyelenggara

Anisa Umi Sya' ada Parawasansa¹, Anajeng Esri Edhi Mahanani²

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: anisa.umi833033@gmail.com

²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: anajengmahanani.ih@upnjatim.ac.id

Corresponding Author: anisa.umi833033@gmail.com

Abstract: *A music festival is a public music celebration that is held directly at a specified location and a large number of spectators or visitors are held in an arranged manner. In its implementation, there are still some non-fulfillment of consumer rights that are violated by business actors, causing losses to consumers who have purchased festival tickets. The implementation of music festivals does not always run smoothly and well so that there are often deficiencies that result in dissatisfaction or non-fulfillment of the rights of event visitors as consumers of music festival events. The purpose of this study is to find out about legal arrangements for fulfilling consumer rights in organizing music festivals. The type of research used is normative juridical research. Primary and secondary sources of data and legal materials were obtained from legislation related to legal issues, namely Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, publications with the theme of consumer protection, as well as journals that discuss consumer protection for non-fulfillment of rights by business actors.*

Keywords: *Legal Protection, Rights, Consumers, Business Actors, Music Festivals*

Abstrak: Festival musik merupakan suatu perayaan musik secara publik yang diselenggarakan langsung dengan lokasi yang ditentukan dan penonton atau pengunjung dalam jumlah yang besar yang terselenggara secara tersusun. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa ketidakpenuhan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen yang telah melakukan pembelian tiket festival. Pada penyelenggaraan festival musik tidak selalu berjalan dengan lancar dan baik sehingga seringkali terdapat kekurangan yang mengakibatkan ketidakpuasan atau tidak terpenuhinya hak pengunjung acara sebagai konsumen dari event festival musik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas pemenuhan hak konsumen dalam

penyelenggaraan acara festival music yang dibatalkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Sumber data dan bahan hukum primer dan sekunder diperoleh dari perundangan-undangan terkait dengan isu hukum yaitu UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, publikasi dengan tema perlindungan konsumen, serta jurnal-jurnal yang membahas mengenai perlindungan konsumen atas ketidakpuhan hak oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Hak Konsumen, Pelaku Usaha, Festival Musik

PENDAHULUAN

Musik sangat berkembang pesat dan telah menjadi bagian kehidupan bagi setiap individu dengan selera *genre* musik yang berbeda-beda. Musik merupakan bentuk pengungkapan terhadap pikiran dan perasaan yang disalurkan melalui media suara yang disertai alunan alat musik konvensional maupun tradisional. Salah satu perkembangan dari musik adalah penyelenggaraan *event* salah satunya berupa penyelenggaraan festival musik. Festival didefinisikan sebagai suatu perayaan secara publik yang memiliki konsep dan tema tertentu. *Event* merupakan salah satu pendorong dalam industri di bidang pariwisata yang dapat membuka pasar bagi pengelola atau panitia acara dan alat pengembangan destinasi sebagai sebuah tujuan dari acara pariwisata.¹ Panitia penyelenggara sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yaitu memberikan informasi mengenai penyelenggaraan event dengan benar, jelas, dan jujur serta memberikan jaminan atas produk yang ditawarkan serta memberikan penjelasan penggunaan dan aturan yang harus ditaati oleh pengunjung karena informasi yang tertera dalam pembelian produk berupa tiket festival merupakan hak konsumen dan apabila hak konsumen tidak dapat dipenuhi seluruhnya oleh panitia penyelenggara festival musik sebagai pelaku usaha, maka pengunjung sebagai konsumen dapat meminta pertanggung jawaban pemenuhan hak mereka yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha melakukan pelanggaran atas hak konsumen festival musik berupa hak untuk mendapatkan jaminan keamanan, informasi yang benar, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk barang dan/atau jasa yang digunakan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas barang dan/jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam penyelenggaraan sebuah festival musik, panitia penyelenggara sebagai pelaku usaha harus memenuhi hak-hak pengunjung festival sebagai konsumen dari festival musik. Keberhasilan dari penyelenggaraan festival dapat dinilai baik apabila konsumen merasa diuntungkan melalui pengalaman yang didapatkan dan pelaksanaan yang berhasil dari sudut pandang pengunjung.² Pemenuhan hak konsumen tentunya harus terlampaui dalam syarat dan ketentuan yang ada dalam laman atau situs pembelian tiket festival musik. Kualitas dari sebuah acara festival musik sangat bergantung dari penilaian pengunjung atas pengalaman yang disajikan oleh penyelenggara, festival musik dikatakan sukses apabila mendapatkan ulasan yang baik dari pengunjung festival musik tersebut. Dalam hal ini penyelenggara harus mementingkan

¹ Karyasih Marga Perwitasari, “*Pengalaman Pengunjung Festival Musik (Studi Pengalaman Pengunjung Jazz Traffic Festival)*”, Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Airlangga, 2018, hlm. 5.

² Arianta Widyanisari, “*Analisis Pengaruh Social Media Interaction Terhadap Emosional Attachment, Brand Relationship Quality, Serta Implikasinya Terhadap Word Of Mouth Interaction Telaah Pada Pengunjung Festival Musik WE THE FEST*”, skripsi manajemen Universitas Multimedia Nusantara 2018, hlm. 27.

apakah pengunjung menikmati penampilan musisi yang disajikan dalam festival musik multi genre sehingga memiliki dampak yang baik bagi penyelenggara dan dapat menarik pengunjung yang lebih banyak di festival musik yang mendatang.

Dalam penyelenggaraan festival musik tersebut terdapat beberapa pelanggaran oleh panitia penyelenggara festival musik yaitu penjualan tiket yang melebihi kapasitas dari venue festival musik, pengaturan jalur penonton yang terlalu padat hingga berdesakan, rundown pengisi acara yang terlambat di beberapa stage, dan pengunjung yang masuk ke acara festival musik tersebut yang tidak memiliki tiket dalam kuantitas yang cukup banyak terlihat dari tidak adanya gelang wristband dengan barcode festival musik.³ Akibat dari penyelenggaraan yang kacau pada tanggal 28 dan 29 Oktober 2022 berujung pada pembatalan izin dari pihak kepolisian pada festival hari ke-3 pada tanggal 30 Oktober 2022 dengan alasan keselamatan dan keamanan karena banyaknya penonton yang pingsan pada hari pertama dan kedua serta minimnya tenda medis atau bantuan medis yang disediakan oleh panitia penyelenggara, karena tidak terselenggaranya festival musik secara penuh, panitia penyelenggara memberikan pengembalian uang atau *refund* bagi penonton di semua kategori tiket secara keseluruhan 100% pada *caption* postingan di akun media sosialnya dengan estimasi pengembalian 30-45 hari kerja namun pada kenyataannya proses pengembalian uang atau *refund* masih belum dilaksanakan sepenuhnya dan hanya mendapat bagian beberapa persen saja dan hanya untuk hari kedua dan hari ketiga.⁴

Berangkat dari isu hukum tersebut, maka dari sini bahwa hukum perlindungan konsumen sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen atas suatu perikatan dengan pelaku usaha, dengan demikian berdasarkan uraian diatas, maka Penulis terdorong untuk melakukan penelitian dalam jurnal yang berjudul **“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Festival Musik yang Dibatalkan oleh Panitia Penyelenggara”**

METODE

Metode penelitian hukum merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk memberikan pedoman melakukan penelitian secara sistematis.⁵ Jenis penelitian yang digunakan oleh Penulis dalam penulisan jurnal berupa penelitian yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.⁶ menurut Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma yaitu mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin-doktrin.⁷ Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dimana berupa melakukan pengkajian terhadap peraturan Perundang-Undang yang berhubungan dengan tema dan judul dalam sebuah penelitian jurnal.

³ Yogi Ernes, “5 Fakta Tambah Panjang Tersangka Kasus Berdendang Bergoyang”, <https://news.detik.com/berita/d-6420849/5-fakta-tambah-panjang-tersangka-kasus-berdendang-bergoyang>, diakses pada 26 Desember 2022 Pukul 21.20 WIB.

⁴ Simak, Pengajuan “Refund” Tiket Konser Berdendang Bergoyang Berakhir Malam Ini, <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/11/02/14094801/simak-pengajuan-refund-tiket-konser-berdendang-bergoyang-berakhir-malam>, diakses pada 5 Desember 2022 Pukul 08.14 WIB. \

⁵ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum (Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 26.

⁶ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 13.

⁷ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 153.

Metode pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan adalah metode Studi Pustaka yaitu dengan cara mengumpulkan dan mencari peraturan-peraturan hukum, buku-buku yang mengatur mengenai Perlindungan Hak Konsumen membaca dan mempelajari bahan berupa peraturan Perundang-Undangan, buku atau catatan hukum (*library research*). Data yang diperlukan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder. Menurut Abdul Kadir Muhammad, bahwa data sekunder dapat dibedakan antara bahan hukum, yaitu:⁸

- a. Berasal dari hukum, yaitu berupa Perundang-Undangan, putusan pengadilan, laporan hukum, dan catatan hukum.
- b. Berasal dari ilmu pengetahuan hukum, yaitu berupa ajaran atau doktrin hukum, teori hukum, pendapat, dan alasan hukum.

Metode dalam pengolahan analisis data bersifat deskriptif analisis. Menurut Winarto Surakhmad penelitian deskriptif analitis adalah penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah dengan mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh kemudian menganalisis dan menginterpretasikan mengenai data tersebut.⁹ Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yakni analisis data dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk uraian kalimat yang baik, runtun, logis, dan efektif sehingga memudahkan dalam menginterpretasikan data dan pemahaman hasil analisis.¹⁰

Selama melakukan penelitian dan proses penulisan jurnal ini, Penulis melakukan penelitian terkait perlindungan hukum atas pemenuhan hak konsumen atas penyelenggaraan *event* festival musik yang tidak terselenggara sesuai rencana yang disebabkan oleh kesalahan panitia penyelenggara di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Timur untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang didapat melalui berita *online* atau kumpulan komplain pengunjung yang dirugikan melalui media *twitter* dan komentar dalam postingan akun *Instagram event* festival musik. Selama proses penelitian dan penulisan Skripsi, Penulis membutuhkan waktu selama 4 (empat) bulan dari melakukan observasi penelitian untuk bab dan subbab dalam pembahasan, pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dalam jurnal serta penyusunan dalam penulisan dalam jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penyelenggaraan festival musik tersebut melakukan pelanggaran atas beberapa hak konsumen yaitu pelanggaran atas pemberian informasi yang tidak benar, tidak memperoleh kompensasi berupa ganti rugi atas pembelian tiket yang sesuai dengan yang diperjanjikan, serta pelanggaran atas festival tidak terlaksana dengan baik. Konsumen tidak menerima informasi yang jelas atas peniadaan festival hari ke-3 dan proses ajuan pengembalian dana yang tidak jelas hingga saat ini masih terdapat beberapa konsumen yang belum mendapatkan uang pengembaliannya dimana sebelumnya penyelenggara menjanjikan pemberian uang pengembalian (*refund*) maksimal 30 hari sejak bulan Oktober 2022 hingga saat ini masih ada yang belum mendapatkan pengembalian uang atas pembelian tiket festival musik, hal tersebut membuat konsumen dirugikan secara materiil dan imateriil.

⁸ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 81.

⁹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 221.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 56.

Bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha masih belum dilaksanakan sepenuhnya dan diluar batas waktu yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Beberapa konsumen belum menerima bentuk tanggung jawab pelaku usaha berupa mendapatkan pengembalian uang atas pembelian tiket festival musik selama 3 (tiga) hari yang dibatalkan atas dasar kesalahan dari pihak pelaku usaha.

Pembahasan

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) merupakan hubungan antara dua subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.¹¹ Hubungan hukum antara subjek hukum dengan benda berupa hak apa saja yang dikuasai oleh subjek hukum itu atas benda yang dimiliki tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.¹² Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.¹³ Menurut Ernest Barker, terdapat syarat agar hak-hak konsumen itu sempurna yaitu harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yaitu hak itu diperlukan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.¹⁴ Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.¹⁵

Masyarakat sebagai konsumen festival musik berhak memperoleh informasi yang benar dan tidak menyesatkan terkait tiket festival musik dan penyelenggaraan event festival musik termasuk jam acara, susunan acara (*rundown*), pengisi acara, fasilitas selama menonton festival, *force majeure*, tempat acara dll. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk tercapainya penyelenggaraan festival musik dengan aman dan lancar maka diperlukan pengaturan yang biasa tertera pada laman atau website pembelian tiket saat hari penjualan tiket festival dibuka berupa syarat dan ketentuan, yang dalam prakteknya di lapangan selama ini masih belum terlaksana dengan baik dan masih banyak juga yang belum menuliskan syarat dan ketentuan berlaku selama penyelenggaraan sebuah event festival musik. Hak konsumen ini tentu dilindungi oleh negara yang tertuang dalam UUPK, ketentuan tersebut merupakan cikal bakal mengenai perlindungan negara kepada warga negara dalam kata lain merupakan jaminan konstitusi, akan tetapi mengingat ketentuan ini masih sebatas peraturan pemerintah maka badan legislatif menganggap perlu adanya undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai pembelian barang berupa kesenian yang tidak berupa benda atau *experience*. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata

¹¹ Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 269.

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hlm. 254.

¹³ Soeroso R, *Op.Cit.*, hlm. 271.

¹⁴ Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 50.

¹⁵ Dewa Gede Ari, Anak Agung Sri U, “*Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*”, Artikel Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2019, hlm. 3.

Republik Indonesia (Kemenparekraf RI) mengatur secara lebih rinci terakit dengan pedoman tempat penyelenggaraan kegiatan (venue) pertemuan, perjalanan insentif, konvensi, dan pameran yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017.

Konsumen dan pelaku usaha disini yaitu panitia penyelenggara festival musik memiliki hubungan hukum akibat dari adanya jual beli tiket festival musik yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Pembelian tiket yang dilakukan melalui website tidak mencantumkan syarat dan ketentuan yang seharusnya ada dalam setiap perjanjian jual beli suatu barang dan/atau jasa untuk menghindari adanya kesalahan atau wanprestasi antar pihak. Konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa dilindungi oleh peraturan perundang-undangan dengan adanya hak dan kewajiban yang harus ditaati oleh pihak konsumen serta pelaku usaha, pelaku usaha pun memiliki kewajiban untuk melindungi dan melaksanakan apa yang menjadi hak dari konsumennya agar tidak terjadi adanya complain dari konsumen. Dalam UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK tentang Perlindungan Konsumen yaitu:¹⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk menetapkan barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan;
- c. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk dapat didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk menerima advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Dalam kasus pembatalan festival musik, terdapat beberapa hak konsumen yang telah dilanggar oleh panitia penyelenggara festival sebagai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

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

Selama penyelenggaraan festival musik yang seharusnya terlaksana selama 3 (tiga) hari namun pada hari ke-3 ditiadakan karena adanya aduan konsumen terkait penyelenggaraan acara yang berantakan yang menyebabkan beberapa pengunjung festival jatuh pingsan dan berdesakan akibat kapasitas *venue* dengan tiket yang terjual mengalami *over capacity* karena pihak penyelenggara diketahui menjual tiket dengan jumlah yang tidak sesuai dengan izin yang dikeluarkan oleh pihak kepolisian untuk penyelenggaraan acara. Hak atas memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemakaian dan penggunaan barang dan/atau jasa, penyelenggara *event* sebagai pelaku usaha harus menciptakan lingkungan *venue* dan sekitarnya aman dan nyaman terutama saat penyelenggaraan festival musik, sehingga pengunjung festival musik sebagai konsumen merasa aman dan nyaman saat menyaksikan pertunjukan dalam festival musik.

¹⁶ Fahrani Zahrotul, Sri Maharani MTMV, “Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara *Personal Loan*”, *Justitia Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* vol. 9(3), 2022, hlm. 1235-1236.

Adanya penyalahgunaan izin dengan menjual tiket yang melebihi batas kapasitas tempat penyelenggaraan festival dari panitia penyelenggara seharusnya penyelenggara mengerti dan mengetahui bahwasannya izin dikeluarkan oleh pihak kepolisian bukan hanya sekedar izin penyelenggaraan namun guna melindungi pihak-pihak yang ada dalam sebuah penyelenggaraan festival musik untuk menghindari adanya kerugian antar pihak-pihak terkait.

2. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Setiap barang dan/atau jasa yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar mengenai barang dan/atau jasa secara terperinci. Informasi ini dibutuhkan bagi konsumen agar memiliki gambaran atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan, atau mencantumkan pada produk. Setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.¹⁷ Konsumen tidak menerima informasi yang jelas atas peniadaan festival hari ke-3 dan proses ajuan pengembalian dana yang tidak jelas hingga saat ini masih terdapat beberapa konsumen yang belum mendapatkan uang pengembaliannya dimana sebelumnya penyelenggara menjanjikan pemberian uang pengembalian (*refund*) maksimal 30 hari sejak bulan Oktober 2022 hingga saat ini masih ada yang belum mendapatkan pengembalian uang atas pembelian tiket festival musik, hal tersebut membuat konsumen dirugikan secara materiil dan imateriil.

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

Berdasarkan Pasal 4 huruf d UUPK, dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan termasuk hubungan antara konsumen dengan pihak bank. Konsumen dapat mengutarakan pendapat dan keluhan terkait sistem atau hal tertentu yang terjadi selama transaksi yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁸ Pada saat konsumen mengetahui adanya pelanggaran hak yang dilakukan oleh panitia penyelenggara dari adanya beberapa pihak yang memasuki *venue* festival musik yang tidak memakai *wristband* atau menunjukkan tiket fisik, adanya pelanggaran penjualan tiket yang melebihi kapasitas *venue*, hingga adanya beberapa penonton yang jatuh pingsan, maka konsumen dapat segera menyampaikan keluhannya kepada pihak penyelenggara festival musik. Saat konsumen mengajukan keluhan, pihak penyelenggara festival musik selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk segera merespon keluhan dari konsumennya agar hal tersebut tidak berulang kembali dan dapat tercipta keamanan lagi, namun pada kenyataannya saat konsumen mengajukan keluhannya kepada pihak panitia penyelenggara festival musik, pihak penyelenggara festival musik tidak menanggapi dan menindaklanjuti aduan dari konsumennya dimana hal ini telah melanggar hak konsumen untuk didengar keluhan dan pendapatnya oleh penyelenggara festival musik.

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

Dalam penyelenggaraan festival musik yang hanya terselenggara 2 hari dari yang sebelumnya dalam penjualan tiket dan yang diperjanjikan adalah 3 hari maka seharusnya konsumen mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian dana (*refund*) atas tiket yang telah

¹⁷ Andi Sri dan Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 29.

¹⁸ Fahrani Zahrotul, Sri Maharani MTMV, "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara *Personal Loan*", *Justitia Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* vol. 9(3), 2022, hlm. 1237.

dibelinya. Penyelenggara festival musim harus memberikan pengembalian dana secepat-cepatnya dan sesuai dengan nilai yang dibayarkan oleh konsumen. Dalam kasus ini, pada nyatanya penyelenggara festival musik tidak bisa memenuhi hak konsumen dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atas tiket yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan terdapat perbedaan isi perjanjian postingan dalam gambar di *Instagram* dengan *caption* postingannya

Berdasarkan Pasal 19 UUPK menjelaskan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada konsumen¹⁹. Berikut bentuk tanggung jawab pelaku usaha:

1. 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 penyelenggaraan festival musik yang dibatalkan ini, konsumen dirugikan atas pembelian tiket festival musik yang seharusnya terselenggara selama tiga hari namun pada hari ketiga festival musik dibatalkan atau ditiadakan. Dalam hal ini pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas konsumen yang membeli tiket terusan untuk tiga hari dan konsumen yang membeli tiket festival musik hari ketiga.

2. Ganti rugi 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.

Pelaku usaha memberikan opsi memberikan pengambilan uang bagi konsumen yang membeli tiket festival musik selama tiga hari atau hanya hari ketiga. Pelaku usaha memberikan formulir *online* yang diisi data diri konsumen dan bukti pembelian tiket festival musik. Formulir tersebut dibuka 4 (empat) hari dengan estimasi pengembalian dana 30-45 hari kerja setelah data dikonfirmasi oleh pelaku usaha.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

Dalam pelaksanaan festival musik yang dibatalkan pada hari ketiga, pemberian ganti rugi dilakukan pada hari itu pula yaitu tanggal 30 Oktober 2022 hingga 2 November 2022. Sebelum menerima pengembalian dana, konsumen terlebih dahulu harus mengisi formulir *online* yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Proses pengembalian dana akan diproses selama 30-45 hari kerja setelah data dikonfirmasi.

4. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan

Dibatalkannya festival musik pada hari ketiga ini diakibatkan karena pada pelaksanaan hari pertama dan kedua tidak berjalan secara kondusif dan teratur. Ada pihak lain yang melakukan kecurangan dengan melakukan penjualan tiket diluar pihak penyedia jasa penjualan tiket *online* yang bekerja sama dengan penyelenggara festival musik, selain itu terdapat penonton gelap yang dapat memasuki *venue* festival musik tanpa memiliki gelang festival musik dan tidak dicek oleh petugas keamanan pada *gate* pertama. Hal ini menyebabkan adanya penumpukan berlebih pengunjung yang melebihi kapasitas tempat festival musik dan terjadilah keriuhan saat pengunjung menonton beberapa musisi hingga adanya korban yang terluka dan pingsan.

5. Ketentuan tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

¹⁹ Marcelo Leonardo Tuela, "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan", Jurnal Lex Privatum vol. 2(3), 2014, hlm. 62.

Dalam hal ini konsumen tidak melakukan kesalahan melainkan konsumen disini sebagai pihak yang dirugikan atas pembelian tiket festival musik yang seharusnya terselenggara selama 3 (tiga) hari namun pada pelaksanaannya hanya selama 2 (dua) hari dan selama pertunjukan festival musik terjadi beberapa kerusuhan dan suasana yang tidak kondusif serta staf berjaga yang kurang hingga tidak bisa mengatur arus laju penonton festival musik.

Dalam penyelenggaraan festival musik ini, penyelenggara telah memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atas pembelian tiket festival musik pada hari kedua dan ketiga. Penyelenggara festival musik membagikan laman yang digunakan konsumen untuk mengisi data pribadi yang digunakan untuk pengembalian dana. Dalam hal ini penyelenggara memberikan batas waktu pengajuan pengembalian dana selama 4 (empat) hari dari tanggal 30 Oktober – 2 November 2022. Penyelenggara festival musik memberikan estimasi ganti rugi pengembalian dana selama 30-45 hari kerja setelah data konsumen dikonfirmasi oleh pihak penyelenggara festival musik. Pada pelaksanaannya penyelenggara tidak melakukan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana selama batas waktu yang ditetapkan yaitu selama 30-45 hari kerja karena masih banyak konsumen yang belum menerima ganti rugi dari penyelenggara festival musik atas pembelian tiket festival musik yang dibatalkan.

KESIMPULAN

Panitia penyelenggara festival musik telah melakukan pelanggaran terhadap beberapa hak konsumen festival musik yaitu berupa hak untuk mendapatkan jaminan keamanan, informasi yang benar, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk barang dan/atau jasa yang digunakan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas barang dan/jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha juga melakukan pelanggaran atas kegiatan usahanya karena menjual tiket melebihi izin yang diberikan oleh pihak kepolisian terkait penyelenggaraan event offline berupa festival musik hingga menyebabkan adanya korban jiwa. Dalam hal ini pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya untuk memberikan penggantian dana akibat dari pembatalan festival musik pada hari ke-3 sesuai dengan nilai yang dibayarkan oleh konsumen.

REFERENSI

- Alvendi, dan Elsi. 2007. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: Grasindo.
- Barkatulah, Abdul. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2009. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana.
- Miru, Ahmad. Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 2013. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Aditya Bakti.
- Nasution, AZ. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Kansil, C.S.T. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka.
- R, Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Rahardjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Renouw, Dian Mega. 2016. *Perlindungan Hukum E-Commerce*. Jakarta: Pramuka Grafika.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Grasindo.
- Sri, Andi. Nurdjana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Mitra Wacana Media.

- Sutendi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pedoman Tempat Penyelenggaraan Kegiatan (*Venue*) Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi, dan Pameran.
- Atuti, Hesti Dwi. 2015. Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Mimbar Justitia Universitas Suryakencana*. 1(2). 577.
- Dwi Angga, Alvian dan Teddy Prima. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone. *Jurnal Inicio Legis*. 3(1). 66.
- Gede, Ari Dewa dan Anak Agung Sri U. 2019. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen. *Artikel Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana*. 3.
- Kusnadi, Sekaring Ayumeida. 2021. Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi. *Jurnal Al-Wasath*. 2(1). 25.
- Zahrotul, Fahrani dan Sri Maharani MTMV. 2022. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. 9(3). 1237-1243.
- Arienta W. 2018. *Analisis Pengaruh Social Media Interaction Terhadap Emotional Attachment, Brand Relationship Quality, Serta Implikasinya Terhadap Word Of Mouth Interaction Telaah Pada Pengunjung Festival Musik We The Fest*. Skripsi Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara. <https://kc.umn.ac.id/5671/5/HALAMAN%20AWAL.pdf>.
- Kayasih Marga P. 2019. *Pengalaman Pengunjung Festival Musik (Studi Kasus Pengalaman Pengunjung Jazz Traffic Festival 2019)*. Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/98398/1/1.%20HALAMAN%20JUDUL.pdf>.
- Ernes, Yogi. 2022. “5 Fakta Panjang Tersangka Kasus Berdendang Bergoyang”. <https://news.detik.com/berita/d-6420849/5-fakta-tambah-panjang-tersangka-kasus-berdendang-bergoyang>. Diakses pada tanggal 7 Januari 2022.
- Putra, Deni Henrio. 2022. “Memakan Korban, Festival Musik Berdendang Bergoyang di Istora Senayan Dihentikan”. <https://editornews.pikiran-rakyat.com/entertainment/pr1315765928/memakan-korban-festival-musik-berdendang-bergoyang-di-istora-senayan-dihentikan> Diakses pada tanggal 7 Januari 2022.