

PENULISAN SKRIPSI
PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI
DAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM PEMBELIAN TIKET
KONSER PESTAPORA AKIBAT PERUBAHAN *LINE-UP* ARTIS



Diajukan oleh :
BERIYANTA TARIGAN

NPM : **220514543**
Program Studi : **Hukum**
Program Kekhususan : **Hukum Ekonomi dan**
Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026

PENULISAN SKRIPSI
PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI
DAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM PEMBELIAN TIKET
KONSER PESTAPORA AKIBAT PERUBAHAN *LINE-UP* ARTIS



Diajukan oleh :
BERIYANTA TARIGAN

NPM : **220514543**
Program Studi : **Hukum**
Program Kekhususan : **Hukum Ekonomi dan**
Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI
DAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM PEMBELIAN TIKET
KONSER PESTAPORA AKIBAT PERUBAHAN *LINE-UP* ARTIS



Diajukan oleh :

Beriyanta Tarigan

NPM : 220514543
Program Studi : Hukum
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan
Bisnis**

Telah disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Pada tanggal 29 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN PENULISAN SKRIPSI

PELINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI DAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM PEMBELIAN TIKET KONSER PESTAPORA AKIBAT PERUBAHAN *LINE-UP* ARTIS



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 20 April 2026
Tempat : Ruang Pendadaran Lt. III

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.
Sekretaris : Etty Indrawati, S.H., M.H.
Anggota : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

FAKULTAS
HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga sampai detik ini selalu diberikan kesehatan dan kedamaian untuk dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen terhadap Hak atas Informasi dan Klausul Eksonerasi dalam Pembelian Tiket Konser Pestapora akibat Perubahan *Line-up* Artis” sesuai dengan apa yang diharapkan. Penulisan skripsi penulis susun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tersusunnya skripsi ini tidak hanya semata-mata karena usaha diri sendiri melainkan terdapat orang-orang yang membantu dalam prosesnya. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta.
2. Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran, masukan, serta kesabarannya dalam membimbing penulis sampai penulisan hukum ini selesai.
3. Dr. Hyronimus Rhiti, S.H., LL.M., selaku Dosen wali yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam pengambilan mata kuliah dari dimulainya semester baru mahasiswa.

4. Semua Bapak/Ibu Dosen Fakultas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan secara teori maupun praktik mengenai mata kuliah yang penulis tempuh.
5. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Mamak tercinta, yang dengan penuh perjuangan, kerja keras, serta pengorbanan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, serta senantiasa memberikan dukungan moral dan material tanpa henti sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan dengan baik hingga mencapai tahap ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus atas doa, kasih sayang, dan kepercayaan yang selalu menyertai setiap langkah penulis, serta berharap semoga Bapak dan Mamak senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan agar dapat menyaksikan pencapaian penulis dalam membanggakan orang tua, dan penulis pun berharap kelak dapat membahagiakan Bapak dan Mamak melalui setiap pencapaian yang diraih, karena segala bentuk kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Terima kasih kepada sahabat penulis yang selalu hadir di kala susah maupun senang: Valentinus Mahendra Pradana, Peter Zoe Sandhyakara, Hendry, Benjamin Calvin Silalahi, Irving Jesse Sim, Hilyanda Imdatya, Gayo Siddhajati, I Made Arya Adi Prana, Christian Malaju Tabuni, Kidung Larasati Pasya Kinanti, Justine Kania Kusumawardhani, Shakila Aisha

Liora Feiza, Prudencia Aurell Ngangi, Marsya Shaloom Meysta Matheos yang selalu hadir dan memberikan kebahagiaan, kehangatan, dukungan dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman - teman kelas B, teman - teman angkatan 2022 dan seluruh teman - teman penulis yang selalu menyemangati penulis dan belum bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Teman - teman KKN Angkatan 88 UAJY Kelompok 15 Padukuhan Bedug terima kasih atas kebersamaan dan pengalaman berharganya dalam menjalani KKN.
9. Tidak lupa kepada diri saya sendiri. Terima kasih tetap berusaha menghadapi proses panjang penyusunan skripsi ini dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.
10. Kepada Kota Jogja, ruang perantauan yang telah menjelma menjadi rumah penuh makna. Terima kasih telah mengajarkan arti bertumbuh melalui setiap kisah dan pengalaman yang kini abadi dalam ingatan.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi para pembaca. Terima kasih

Yogyakarta, 19 Maret 2026

Penulis



Beriyanta Tarigan

ABSTRACT

The rapid development of the music concert industry in Indonesia has led to various legal issues, particularly concerning the relationship between promoters as business actors and consumers as ticket buyers. One of the common problems is the unilateral change of the artist line-up after tickets have been purchased, even though information regarding performing artists is a primary factor in consumer decision-making. This condition is reinforced by the terms and conditions of ticket purchases that grant the organizers authority to make changes without prior notice and without providing refunds, which potentially harms consumers. This study aims to determine the legal position of the artist line-up as part of information in contractual agreements and to examine exoneration clauses in the terms and conditions of Pestapora 2025 concert ticket purchases from the perspectives of consumer protection law and contract law. This research is a normative legal study using statutory and conceptual approaches, utilizing primary, secondary, and tertiary legal materials. The results show that the artist line-up constitutes essential information forming the basis of agreement, therefore unilateral changes may violate consumers' right to information. Furthermore, exoneration clauses that release the organizer from liability for such changes and eliminate refunds contradict Article 18 of the Consumer Protection Law, rendering such clauses null and void and non-binding. Therefore, business actors remain obligated to provide legal protection and accountability to consumers who suffer losses.

Keywords: Consumer Protection, Right to Information, Exoneration Clause, Music Concert, Pestapora.

ABSTRAK

Perkembangan pesat industri konser musik di Indonesia telah menimbulkan berbagai masalah hukum, khususnya mengenai hubungan antara promotor sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pembeli tiket. Salah satu masalah yang umum terjadi adalah perubahan sepihak susunan artis (*line-up*) setelah tiket dibeli, padahal informasi mengenai artis yang tampil merupakan faktor utama dalam pengambilan keputusan konsumen. Kondisi ini diperkuat oleh syarat dan ketentuan pembelian tiket yang memberikan kewenangan kepada penyelenggara untuk melakukan perubahan tanpa pemberitahuan sebelumnya dan tanpa memberikan pengembalian dana (*refund*), yang berpotensi merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kedudukan hukum *line-up* artis sebagai bagian dari informasi dalam perjanjian kontrak dan untuk mengkaji klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket konser Pestapora 2025 dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *line-up* artis merupakan informasi esensial yang menjadi dasar kesepakatan, sehingga perubahan sepihak dapat melanggar hak konsumen atas informasi. Lebih lanjut, klausula eksonerasi yang melepaskan penyelenggara dari tanggung jawab atas perubahan tersebut dan menghilangkan hak pengembalian dana bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga klausula tersebut batal demi hukum dan tidak mengikat. Oleh karena itu, pelaku usaha tetap berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum dan pertanggungjawaban kepada konsumen yang mengalami kerugian.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hak atas Informasi, Klausula Eksonerasi, Konser Musik, Pestapora.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	9
F. Batasan Konsep	17
G. Metode Penelitian.....	19
BAB II PEMBAHASAN.....	23
A. Hak atas informasi	23
1. Hak atas Informasi dalam Perspektif Konstitusi Indonesia	23
2. Hak atas Informasi Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	25
3. Hak atas Informasi Sebagai Hak Asasi Manusia	27
4. Fungsi Hak atas Informasi dalam Hubungan Kontraktual.....	28
5. Analisis Hak atas Informasi dalam Kasus Perubahan <i>Line-Up</i> Pestapora	36
B. Klausul Eksonerasi	42
1. Pengertian Klausul Eksonerasi	42
2. Karakteristik Klausul Eksonerasi dalam Perjanjian Baku	46
3. Klausul Eksonerasi dalam Pelindungan Konsumen	52
4. Implikasi Klausul Eksonerasi terhadap Pelindungan Konsumen.....	59

5. Analisis Klausul Eksonerasi Dalam Syarat dan Ketentuan Tiket	
Pestapora	64
BAB III PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen terhadap Hak atas Informasi dan Klausul Eksonerasi dalam Pembelian Tiket Konser Pestapora akibat Perubahan *Line-up* Artis” ini merupakan hasil karya asli, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Maret 2026

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Beriyanta Tarigan', with a stylized, cursive script.

Beriyanta Tarigan