

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri hiburan di Indonesia, khususnya penyelenggaraan konser musik, telah menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat pasca-pandemi,¹ didorong oleh antusiasme masyarakat yang tinggi dan menjadikannya sebagai salah satu sektor ekonomi kreatif yang menjanjikan.² Di balik pesatnya pertumbuhan ini, muncul berbagai implikasi yuridis yang kompleks, terutama menyangkut hubungan kontraktual (perikatan) masif antara promotor dengan penonton. Tingginya permintaan ini membuka ruang bagi potensi sengketa dan kerugian konsumen, seperti praktik penjualan tiket yang tidak transparan, perubahan jadwal atau susunan artis secara sepihak, hingga pembatalan acara.³ Fenomena ini menjadi dasar penulis untuk menyoroti urgensi peninjauan efektivitas kerangka hukum perlindungan konsumen dalam mengantisipasi dinamika industri konser yang berkembang cepat.

Sebagai salah satu contoh konkret dari masifnya industri ini adalah Pestapora, sebuah festival musik tahunan berskala besar yang diselenggarakan oleh promotor Boss Creator di Jakarta. Festival multi-panggung ini dikenal

¹ Aenna Rahman, Juli 2023, “Bangkitnya Industri Musik Pasca Pandemi Mendongkrak Pertumbuhan Ekonomi Indonesia”, <https://tangselxpress.com/2023/07/24/bangkitnya-industri-musik-pasca-pandemi-mendongkrak-pertumbuhan-ekonomi-indonesia/>, diakses Sabtu 22 November 2025.

² Fariza Rizky Ananda, “Geliat Konser Musik-Industri Kreatif Dorong Pertumbuhan Ekonomi RI”, <https://kumparan.com/kumparanbisnis/geliat-konser-musik-industri-kreatif-dorong-pertumbuhan-ekonomi-ri-24UzbqKnQy1/2>, diakses 26 November 2025

³ Hmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 45.

selalu menghadirkan ratusan musisi ternama dari berbagai genre, sehingga pengumuman daftar artis (*line-up*) menjadi strategi pemasaran utamanya. Penyelenggara secara cermat merilis nama-nama penampil secara bertahap (*phased announcement*) untuk membangun antisipasi, kelengkapan *line-up* inilah yang menjadi daya tarik krusial dan faktor penentu utama bagi calon penonton dalam mengambil keputusan untuk membeli tiket. Dalam konteks ini, informasi mengenai *line-up* tidak hanya berfungsi sebagai alat promosi, tetapi juga menjadi bagian dari dasar pertimbangan konsumen dalam membentuk persetujuan untuk terikat dalam perjanjian pembelian tiket.

Situasi ini menciptakan dua lapisan hubungan hukum yang berjalan secara paralel. Pertama, hubungan antara promotor dan pembeli tiket adalah murni hubungan hukum yang didasarkan pada perjanjian jual beli, konsumen memutuskan untuk membeli tiket dengan ekspektasi jelas akan menyaksikan penampilan dari artis-artis yang telah diumumkan. *Line-up* tersebut secara efektif menjadi salah satu objek prestasi utama yang dijanjikan oleh promotor kepada konsumen. Kedua, promotor juga terikat hubungan hukum terpisah dengan para band yang akan tampil, yang didasarkan atas perjanjian penampilan (*performance agreement*). Perjanjian inilah yang secara rinci menetapkan hak, kewajiban, dan detail spesifik mengenai suatu acara, termasuk ini adalah titik kritisnya klausul yang mengatur hak band untuk mengundurkan diri atau membatalkan penampilan (misalnya karena sakit, *force majeure*, atau wanprestasi dari pihak promotor). Permasalahan yuridis muncul ketika hak pembatalan dari artis dalam satu perjanjian (Promotor–Artis) secara langsung

mencederai pemenuhan prestasi yang telah dijanjikan promotor dalam perjanjian lainnya (Promotor–Konsumen), sementara konsumen tidak memiliki posisi tawar untuk menolak konsekuensi tersebut.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan Pestapora tahun 2025 mengalami dinamika yang berimplikasi langsung pada susunan pengisi acara yang telah diumumkan sebelumnya kepada publik. Beberapa artis dan band memilih untuk tidak melanjutkan keterlibatannya dalam acara tersebut, sehingga terjadi perubahan komposisi *line-up* yang secara faktual berbeda dari informasi yang menjadi dasar promosi dan penjualan tiket.⁴ Perubahan ini tidak dapat dipandang sebagai hal yang bersifat insidental atau teknis semata, melainkan berkaitan dengan pertimbangan non-teknis yang memengaruhi keberlangsungan hubungan kerja sama dalam penyelenggaraan acara. Akibatnya, substansi jasa yang diselenggarakan oleh promotor mengalami pergeseran dari apa yang semula ditawarkan kepada konsumen pada saat transaksi pembelian tiket dilakukan. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi hukum yang kompleks, karena perubahan tersebut tidak hanya berdampak pada hubungan hukum antara promotor dan para pengisi acara, tetapi juga berpotensi memengaruhi pemenuhan kewajiban promotor kepada konsumen sebagai pihak yang telah terlebih dahulu melaksanakan prestasinya.

Dalam sebuah konser, hubungan hukum antara pihak promotor dengan pihak sponsor ialah hubungan kontraktual yang didasarkan pada perjanjian

⁴ Bagus Pribadi, “Sejumlah Musisi Mundur dari Pestapora 2025, Ini Respons Penyelenggara”, <https://www.tempo.co/teroka/konser-kecil-musisi-yang-mundur-dari-pestapora-2025--2068565>, diakses 15 November 2026

sponsorship. Namun dalam kasus Pestapora 2025 salah satu sponsor mereka yaitu PT. Freeport Indonesia (PTFI) sangat dikecam dikarenakan eksploitasi mereka terhadap alam, sehingga akibatnya banyak band maupun artis yang tidak menyukai adanya PT. Freeport Indonesia (PTFI) sebagai sponsor acara tersebut, yang mana mengakibatkan banyaknya artis/band membatalkan penampilan mereka.⁵ Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai hak-hak konsumen yang merasa dirugikan, khususnya ketika keputusan yang bersumber dari hubungan kontraktual lain di luar konsumen justru berdampak langsung pada jasa yang telah dibeli. Konsumen yang telah membeli tiket, sering kali dengan harga yang tidak murah, merasa bahwa promotor telah melakukan wanprestasi atau memberikan informasi yang tidak benar dan/atau menyesatkan.⁶

Permasalahan semakin diperparah dengan adanya ketidakjelasan mengenai kompensasi atau bentuk ganti rugi yang diberikan oleh promotor. Konsumen dihadapkan pada posisi yang lemah, sehingga informasi mengenai perubahan tidak disampaikan secara transparan melalui mekanisme yang jelas. Dalam kondisi demikian, promotor kerap mencantumkan klausul baku dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket yang menyatakan bahwa perubahan *line-up* merupakan hal yang dapat terjadi sewaktu-waktu dan tidak menimbulkan

⁵ Farhan syah, “Dikecam Musisi dan Penonton, Pestapora Putus Kontrak Sponsorship dengan Freeport”, https://www.sustainlifetoday.com/dikecam-musisi-hingga-penonton-penyelenggara-festival-pestapora-resmi-putus-kontrak-sponsorship-dengan-freeport/#google_vignette, diakses 20 november 2025

⁶ Sanny Listyani, I Wayan Wirawan, 2025, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik”, *Jurnal Media Akademik (JMA)*, VolIII/No-10/Oktobre/2025, PT. Media Akademik Publisher, hlm. 2.

kewajiban pengembalian dana. Klausul semacam ini merupakan bentuk klausul eksonerasi yang berfungsi membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga secara faktual mempersempit ruang konsumen untuk menuntut hak-haknya.

Kondisi ini relevan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 18 UUPK ayat 1 huruf g menyatakan “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”. Dalam konteks ini, klausul eksonerasi yang mengatur perubahan *line-up* secara sepihak berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, terutama apabila klausul tersebut meniadakan hak konsumen atas informasi yang benar dan hak untuk memperoleh kompensasi. Di sisi lain, promotor sebagai pelaku usaha tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk melakukan analisis yuridis mendalam mengenai kedudukan hukum pengumuman *line-up* artis dalam perjanjian jual beli tiket konser, khususnya dalam kaitannya dengan penggunaan klausul eksonerasi oleh promotor. Selain itu, perlu dikaji lebih lanjut bagaimana bentuk perlindungan hukum dan mekanisme ganti rugi yang

seharusnya dapat diperoleh konsumen ketika terjadi perubahan *line-up* secara sepihak, seperti yang terjadi pada konser Pestapora. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak serta memperkuat perlindungan bagi konsumen di industri pertunjukan musik Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen akibat perubahan *line-up* artis secara sepihak oleh promotor?
2. Bagaimana klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket Konser Pestapora 2025 ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan asas kebebasan berkontrak dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut ditemukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas perubahan *line-up* artis. Tujuan ini diarahkan untuk menjawab bagaimana hukum memandang posisi konsumen yang tidak mendapatkan hak informasinya akibat perubahan daftar (*line-up*) artis pada Konser Pestapora 2025 yang diumumkan secara mendadak oleh promotor, dikaitkan dengan wanprestasi atau ketidaksesuaian prestasi yang dijanjikan.

2. Untuk mengkaji keabsahan klausul eksonerasi yang dicantumkan oleh promotor dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket Konser Pestapora 2025 terkait perubahan *line-up* artis, serta menganalisis bentuk tanggung jawab dan mekanisme ganti rugi yang dapat dituntut oleh konsumen berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dicapai bila meneliti topik ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai kedudukan hukum pengumuman *line-up* artis dalam perjanjian jual beli tiket konser serta implikasi yuridis dari perubahan *line-up* yang dilakukan secara sepihak oleh promotor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian mengenai penggunaan klausul eksonerasi dalam perjanjian baku jasa hiburan dan batas-batas keabsahannya dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait larangan pencantuman klausul yang merugikan konsumen.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, khususnya konsumen penikmat musik, mengenai pentingnya memahami hak-hak hukum serta transparansi informasi dalam transaksi pembelian tiket konser.

Dengan adanya pemahaman tersebut, konsumen diharapkan mampu meminimalisir potensi kerugian yang timbul akibat perubahan *line-up* artis atau pembatalan acara yang dilakukan secara sepihak oleh promotor. Secara lebih rinci, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Masyarakat (Konsumen) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan pemahaman hukum mengenai hak-hak konsumen dalam pembelian tiket konser, khususnya terkait hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta hak untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi ketidaksesuaian antara informasi dan janji yang disampaikan promotor dengan realisasi penyelenggaraan acara.
- b. Bagi Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen (BPKN/BPSK) Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam mengevaluasi dan memperkuat peran pemerintah serta lembaga perlindungan konsumen dalam melakukan pengawasan terhadap industri hiburan dan ekonomi kreatif. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi regulator dalam meningkatkan efektivitas kebijakan perlindungan konsumen, khususnya terkait pengaturan klausul baku, transparansi informasi *line-up* artis, serta penetapan mekanisme ganti rugi yang lebih jelas dan berkeadilan.
- c. Bagi Pelaku Usaha (Promotor Musik) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai dampak yuridis dari hubungan kontraktual antara promotor, artis, sponsor, dan konsumen, khususnya

dalam konteks perubahan *line-up* artis. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi promotor dalam menyusun syarat dan ketentuan pembelian tiket yang tidak memuat klausul eksonerasi yang merugikan konsumen, memperbaiki mekanisme penyampaian informasi perubahan *line-up*, serta meningkatkan tanggung jawab dalam pemberian kompensasi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan karya asli penulis. Sebagai langkah untuk mendukung pernyataan tersebut, penulis memaparkan tiga skripsi berikut sebagai acuan dan pembanding dalam penelitian ini:

1. Nama : Vania Maurilla Putri Murti
- NPM : 19410443
- Program Studi : Ilmu Hukum
- Asal Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Judul Penelitian : Perlindungan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat *Over Capacity*

a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pembeli tiket yang merasa dirugikan akibat pembatalan acara untuk mendapatkan haknya?

2) Apakah alasan *over capacity* terhadap pembatalan acara dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa (*overmacht*)?

b. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian dalam skripsi “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat *Over Capacity*” karya Vania Maurilla Putri Murti Skripsi 1, diketahui bahwa pembatalan festival musik disebabkan oleh membludaknya jumlah penonton yang melebihi kapasitas sehingga menimbulkan situasi tidak aman dan memicu tindakan penghentian acara oleh pihak kepolisian. Penelitian tersebut menemukan bahwa tindakan promotor telah melanggar sejumlah hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Sebagian konsumen menerima pengembalian dana, namun sebagian lainnya tidak memperoleh ganti rugi sehingga menunjukkan ketidakseimbangan dalam perlindungan konsumen. Penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa alasan *over capacity* tidak dapat dijadikan sebagai keadaan memaksa (*overmacht*) karena kelalaian sepenuhnya berada pada pihak promotor, sehingga tindakan tersebut lebih tepat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

c. Perbedaan Penelitian

Dalam penelitian saya, fokus kajian berbeda secara signifikan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang pada umumnya membahas pembatalan konser atau festival musik secara keseluruhan, termasuk penelitian yang mengkaji pembatalan Festival Musik Berdendang Bergoyang akibat *over capacity*. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek keselamatan dan keamanan konsumen serta akibat hukum dari pembatalan total acara, sedangkan penelitian saya justru mengkaji permasalahan hukum yang muncul ketika acara tetap diselenggarakan tetapi substansi jasa yang diperjanjikan mengalami perubahan secara sepihak, yaitu perubahan *line-up* artis Konser Pestapora 2025 yang diumumkan secara mendadak oleh promotor. Bagi saya, persoalan ini menjadi penting karena perubahan *line-up* tersebut berkaitan langsung dengan posisi konsumen yang telah terikat pada perjanjian pembelian tiket. Dalam konteks ini, penelitian saya secara khusus menempatkan perubahan *line-up* tersebut dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 18 huruf g UUPK yang melarang pencantuman klausul baku yang menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Klausul syarat dan ketentuan pembelian tiket Pestapora yang menyatakan bahwa waktu pertunjukan

dan artis dapat berubah dan/atau dibatalkan tanpa pemberitahuan sebelumnya serta tidak adanya pengembalian uang menunjukkan adanya praktik pembebanan risiko sepihak kepada konsumen, sehingga penelitian saya tidak berfokus pada aspek *overmacht* atau pembatalan acara sebagaimana penelitian terdahulu, melainkan pada penggunaan klausul baku yang berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan konser musik.

2. Nama : Riska Ameira
 NPM : 02011281924143
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Asal Universitas : Universitas Sriwijaya Palembang
 Judul Penelitian : Tanggung Jawab Promotor Sebagai Pelaku Usaha
 Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan
 Pelaksanaan Konser Musik

a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan pelaksanaan konser musik oleh pelaku usaha?
- 2) Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak promotor sebagai pelaku usaha terhadap konsumen akibat pembatalan pelaksanaan konser musik?

b. Hasil Penelitian

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan mengkaji tanggung jawab promotor terhadap konsumen ketika konser musik dibatalkan

oleh penyelenggara. Penelitian tersebut menemukan bahwa pembatalan acara menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, terutama karena ketidakjelasan informasi mengenai alasan pembatalan dan prosedur pengembalian dana. Konsumen tidak memperoleh kepastian mengenai waktu refund dan tidak mendapatkan penjelasan yang memadai, sehingga terdapat pelanggaran terhadap hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian tersebut menegaskan bahwa promotor sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi sesuai ketentuan Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK.

c. Perbedaan Penelitian

Dalam penelitian saya, fokus kajian juga berbeda secara mendasar dari skripsi yang berjudul Tanggung Jawab Promotor sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik yang menitikberatkan pada pembatalan konser secara keseluruhan dan tanggung jawab promotor dalam pengembalian dana pembelian tiket kepada konsumen. Skripsi tersebut mengkaji kondisi ketika prestasi tidak terpenuhi sama sekali karena konser dibatalkan, sehingga permasalahan hukum yang dibahas berpusat pada kewajiban refund dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha akibat tidak terlaksananya acara. Berbeda dengan itu, penelitian saya justru mengkaji situasi ketika konser tetap diselenggarakan, namun substansi jasa yang diperjanjikan mengalami perubahan secara sepihak, yaitu

perubahan *line-up* artis Konser Pestapora 2025 setelah konsumen melakukan pembelian tiket. Bagi saya, permasalahan hukum dalam kasus ini tidak terletak pada pembatalan acara, melainkan pada perubahan objek perjanjian yang sejak awal menjadi dasar kehendak konsumen untuk membeli tiket. Selain itu, penelitian saya secara khusus menyoroti keberadaan klausul dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket yang menyatakan bahwa artis dapat berubah dan/atau dibatalkan tanpa pemberitahuan serta tanpa pengembalian uang, yang dalam praktiknya memaksa konsumen untuk tunduk pada perubahan sepihak tersebut. Oleh karena itu, berbeda dengan skripsi sebelumnya yang menekankan aspek tanggung jawab promotor akibat pembatalan konser, penelitian saya lebih difokuskan pada analisis klausul baku berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya larangan klausul yang menundukkan konsumen pada perubahan sepihak selama jasa dimanfaatkan, sehingga ruang lingkup dan sudut pandang penelitian saya berada pada persoalan perubahan substansi jasa, bukan pembatalan pelaksanaan konser.

3. Nama : Naufal Al-Aziz
- NPM : 20103040141
- Program Studi : Ilmu Hukum
- Asal Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta
- Judul Penelitian : Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan

Acara Konser Musik Serasanada Di Yogyakarta

Tahun 2023

a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembatalan acara Konser Musik Serasanada di Kota Yogyakarta?
- 2) Bagaimana Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat pembatalan Konser Musik Serasanada di Kota Yogyakarta?

b. Hasil Penelitian

Penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan rencana penelitian saya adalah skripsi yang disusun oleh Naufal Al-Aziz dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Konser Musik Serasanada di Yogyakarta Tahun 2023. Dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen didasarkan pada perjanjian jual beli yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen, yang mana pelaku usaha memiliki kewajiban mutlak untuk menyelenggarakan pertunjukan sesuai yang dijanjikan. Ketika acara dibatalkan, bentuk perlindungan hukumnya adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi berupa ganti rugi sebesar harga tiket yang telah dibayarkan konsumen. Selain itu, penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan terbagi menjadi dua

jalur, yaitu jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode seperti arbitrase atau mediasi, serta jalur litigasi melalui gugatan ke pengadilan.

c. Perbedaan Penelitian

Dalam penelitian saya, fokus kajian memiliki perbedaan yang jelas dan substansial dibandingkan dengan skripsi yang meneliti pembatalan Konser Musik Serasanada di Yogyakarta Tahun 2023, yang menempatkan pembatalan total acara sebagai inti permasalahan hukum dan menitikberatkan pada wanprestasi promotor akibat tidak terlaksananya konser sama sekali serta konsekuensi berupa kewajiban pengembalian dana dan kompensasi kepada konsumen. Berbeda dengan penelitian tersebut, saya justru mengkaji kondisi ketika konser tetap diselenggarakan, namun terjadi perubahan sepihak terhadap substansi jasa yang diperjanjikan, yaitu perubahan *line-up* artis Konser Pestapora 2025 yang diumumkan setelah konsumen membeli tiket. Bagi saya, permasalahan hukum dalam kasus ini tidak terletak pada tidak terlaksananya prestasi secara total, melainkan pada perubahan objek prestasi yang sejak awal menjadi dasar kehendak konsumen dalam melakukan transaksi. Selain itu, penelitian saya secara khusus menyoroti keberadaan klausul dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket yang menyatakan bahwa waktu pertunjukan dan artis dapat berubah dan/atau dibatalkan tanpa pemberitahuan serta tanpa pengembalian uang, yang pada praktiknya menundukkan konsumen

pada perubahan sepihak yang dibuat oleh promotor selama jasa tersebut dimanfaatkan. Oleh karena itu, penelitian saya lebih difokuskan pada analisis klausul baku yang bersifat eksoneratif berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya huruf G yang melarang pencantuman klausul yang mewajibkan konsumen tunduk pada aturan baru, tambahan, atau perubahan sepihak dari pelaku usaha, sehingga ruang lingkup penelitian saya berbeda karena mengkaji perlindungan konsumen dalam konteks perubahan substansi acara dan ketidaksesuaian jasa, bukan pembatalan konser secara keseluruhan sebagaimana dibahas dalam skripsi sebelumnya.

F. Batasan Konsep

1. Pelindungan konsumen

Pelindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1, segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi pelindungan kepada konsumen.

2. Konsumen

Konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2, setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Hak atas Informasi

Hak atas informasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hak asasi manusia. Dalam konteks ketatanegaraan Indonesia, hak untuk mengetahui informasi memiliki kedudukan sebagai hak konstitusional yang melekat pada setiap warga negara. Jaminan terhadap hak tersebut secara tegas diatur dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi guna mengembangkan diri serta lingkungan sosialnya. Selain itu, setiap individu juga diberikan hak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan memanfaatkan berbagai saluran yang tersedia.

4. Hak Ganti Rugi

Ganti rugi dalam konsep hukum perdata dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum. Setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian.⁷

5. Klausul Eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, yang ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung

⁷ Sari Murti Widiyastuti, 2020, *Asas-asas Pertanggungjawaban Perdata.*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, hlm. 43.

jawabnya”. Klausula eksonerasi dimungkinkan karena adanya asas kebebasan berkontrak. Dapat dibayangkan dengan dimungkinkannya orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.⁸

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku, baik yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan maupun yang berkembang dalam doktrin hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian tiket konser serta menelaah kedudukan klausul eksonerasi yang tercantum dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket konser terkait perubahan *line-up* artis yang akan tampil. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan hukum perjanjian, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan mengenai perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya yang berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak dan pengaturan mengenai klausul baku,

⁸ J.Satrio, 1995, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*., PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 120.

sehingga melalui pendekatan tersebut dapat dikaji kesesuaian klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket konser dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Macam Data

Dalam penelitian hukum normatif, sumber data yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai data utama, serta bahan hukum tersier yang berfungsi sebagai data pendukung untuk memperjelas dan melengkapi analisis terhadap permasalahan hukum yang diteliti.

a. Bahan hukum primer adalah dokumen hukum yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum. Bahan hukum primer antara lain:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Kitab Undang–Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 5) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (*International Covenant on Civil and Political Rights/ICCPR*) Tahun 1966.
- 6) Syarat dan Ketentuan Pembelian Tiket Konser Pestapora 2025.

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, antara lain:

- 1) Pendapat hukum yang dipublikasikan dalam buku, jurnal, laporan hasil penelitian, surat kabar, majalah ilmiah.
 - 2) Risalah, naskah otentik, data statistik dari instansi/lembaga resmi.
 - 3) Kamus hukum dan kamus non hukum.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan yang mendukung pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.

3. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan, menafsirkan, dan mengkaji bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang telah dikumpulkan tanpa menggunakan data statistik atau angka. Analisis dilakukan dengan menitikberatkan pada penafsiran hukum guna memahami isi dan tujuan norma dalam peraturan perundang-undangan yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam pembelian tiket konser, khususnya terkait keberadaan klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan transaksi. Dalam penelitian ini, ketentuan yang dikaji meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta pengaturan mengenai perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kemudian diperkuat dengan instrumen hak asasi manusia, antara lain Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik yang meratifikasi *International Covenant on Civil and Political Rights* Tahun 1966, serta Undang-Undang Nomor 39

Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Melalui metode analisis tersebut, penelitian ini berupaya menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kedudukan klausul eksonerasi dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket konser, khususnya yang berkaitan dengan perubahan *line-up* artis, serta menilai sejauh mana ketentuan hukum yang berlaku mampu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pembeli tiket konser.

