

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada dasarnya, perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus perubahan *line-up* artis belum terlaksana secara optimal, mengingat perubahan tersebut berkaitan langsung dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks pembelian tiket konser, *line-up* artis merupakan bagian dari substansi prestasi yang diperjanjikan sekaligus menjadi dasar utama bagi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, perubahan *line-up* yang dilakukan secara sepihak tanpa disertai transparansi informasi dan tanpa mekanisme kompensasi yang layak dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap hak atas informasi, serta berpotensi menimbulkan wanprestasi. Dalam hal ini, promotor sebagai pelaku usaha tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat ketidaksesuaian antara informasi yang dijanjikan dengan realisasi jasa yang diterima.

Klausul yang memberikan kewenangan kepada promotor untuk mengubah atau membatalkan *line-up* artis tanpa pemberitahuan, serta meniadakan kewajiban pengembalian dana, pada hakikatnya bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Pelindungan Konsumen dan tidak sejalan dengan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Meskipun asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk menentukan isi perjanjian, kebebasan tersebut tidak bersifat absolut karena tetap dibatasi oleh prinsip keadilan, keseimbangan, dan itikad baik. Klausul yang secara sepihak membebaskan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha, serta menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan akibat perubahan sepihak, termasuk dalam kategori klausul yang dilarang dan dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, klausul eksonerasi tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat, sehingga promotor tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

B. Saran

Disarankan agar pelaku usaha, khususnya penyelenggara konser, lebih mengedepankan prinsip itikad baik dan transparansi dalam memberikan informasi kepada konsumen, serta tidak mencantumkan klausul yang membatasi atau menghapus tanggung jawabnya secara sepihak, terutama yang berkaitan dengan perubahan substansi layanan seperti *line-up* artis. Pemerintah dan lembaga terkait juga perlu memperkuat pengawasan terhadap penggunaan klausul baku dalam praktik perdagangan jasa hiburan serta meningkatkan penegakan hukum terhadap pelanggaran Pasal 18 UUPK agar tercipta efek jera dan kepastian hukum bagi konsumen. Di sisi lain, konsumen diharapkan lebih kritis dalam memahami syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi serta menyadari hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan

jujur. Dengan adanya kesadaran dan peran aktif dari seluruh pihak, diharapkan tercipta hubungan hukum yang lebih seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini penting guna mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif, khususnya dalam praktik penyelenggaraan acara hiburan seperti konser musik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen.*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen.*, Sinar Grafika, Jakarta.
- H. Abd Thalib dkk., 2024, *Hukum Perjanjian.*, Rajawali Pers, Depok.
- Hmadi Miru dkk., 2004, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- J.Satrio, 1995, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian.*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis.*, Alumni, Bandung.
- Ridwan Khairandy, 2003, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sari Murti Widiyastuti, 2020, *Asas-asas Pertanggungjawaban Perdata.*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.*, Grasindo, Jakarta.
- Simanjuntak, 2019, *Hukum Perdata Indonesia.*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-21, Intermasa, Jakarta.
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

Jurnal:

- Adelina Damayanti Anggarini dkk., 2025, "Perlindungan Konsumen dalam Bayang-Bayang Klausula Eksonerasi: Efektivitas Penegakan Hukum di Indonesia," *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, VolIII/No-01/2025, Universitas Duta Bangsa Surakarta.

- Atika Sandra Dewi dkk., 2025, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Perumahan: Tinjauan *Strict Liability* dan Klausula Eksonerasi," *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, VolVIII/No-02/2025, Politeknik Ganesha Medan.
- Christian Y. I. dkk., 2023, "Itikad Baik dalam Klausula Baku pada *E-Commerce*," *REJOSSE*, VolII/No-02/2023, LPPM UNTAG Surabaya.
- David Budiman, 2024, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, VolVIII/No-1/2024, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.
- Erlita Kusumawati, 2023, "Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi yang Mengakibatkan Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 23/PUU-XX/2022 dan Putusan Nomor 527/Pdt.G/2019/PN Jkt.Pst)," *Jurnal Hukum Kenotariatan*, VolIV/No-02/2023, Universitas Pancasila.
- Gladis Poppy Novelia Djogolang, 2025, "Tinjauan Yuridis Penggunaan Klausula Eksonerasi oleh Pelaku Usaha terhadap Barang yang Diperjualbelikan Secara Online," *Lex Crimen*, VolXIV/No-2/2025, Universitas Sam Ratulangi.
- Hardian Iskandar, 2019, "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik", *Jurnal Justiciabelen*, VolII/No-2/April/2019. Badri, S., Handayani, P., & Anugrah Rizki, T, 2024, "Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Dalam Sistem Hukum Perdata", *Jurnal USM Law Review*, VolVII/No-02/Agustus/2024, Universitas Semarang.
- Hikmah Kurniati dkk., 2021, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Klausula Eksonerasi pada Karcis Kendaraan Bermotor," *Jurnal Rechtsens*, VolX/No-01/2021, Universitas Narotama Surabaya.
- Mega Indah Fiani, 2024, "Analisis Pencantuman Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Asas Kebebasan Berkontrak di Indonesia," *Jurnal Hukum Lex Generalis*, VolIV/No-04/2024, Rewang Rencang.
- Rizkita Dinar Anggraini dkk., 2024, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online", *Jurnal Judiciary*, VolXII/No-01/Juli/2024, Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Sanyya Listyani dkk., 2025, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik", *Jurnal Media Akademik (JMA)*, VolIII/No-10/Okttober/2025, PT. Media Akademik Publisher.

Sekararum Intan Munggaran dkk., 2019, “Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian,” *Acta Diurnal*, VolIII/No-02/2019, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran

Siti Syarifah Wafiqah Wardah, 2023, “Upaya Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Baku Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999,” *JADBISFISH*, VolII/No-03/2023, Universitas Negeri Makassar.

Syarifa Rizka dkk., 2022, “Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail,” *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, VolXV/No-02/2022, Institut Pertanian Bogor.

Valen Marudut Marcellino dkk., 2025, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku,” *Ethics and Law Journal; Business and Notary (ELJBN)*, VolIII/No-03/2025, Universitas Udayana.

Internet:

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.

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 2025.

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.

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.

Renata Christha Auli, Asas-asas dalam Pasal 1338 KUH Perdata, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/asas-asas-dalam-pasal-338-kuh-perdata1t6572e2d46785c/>, diakses 14 Desember 2025.

Lainnya:

United Nations, 1948, *Universal Declaration of Human Rights*, 10 Desember 1948, Pasal 19.

United Nations, 1966, *International Covenant on Civil and Political Rights*, 16 Desember 1966, Pasal 19.

Larry Alexander (ed.), 1998, *Constitutionalism: Philosophical Foundations*, Cambridge University Press, Cambridge, hlm. 4.

