Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, November 2025, 11 (11.C), 74-84
DOI: https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11968
p-ISSN: 2622-8327 e-ISSN: 2089-5364
Accredited by Directorate General of Strengthening for Research and Development
Available online at https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser DAY6 Oleh Promotor

Nurhaliza Damayanti[1] , Rani Apriani[2]

[1]Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang
[2]Dosen Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

Received: 05 Oktober 2025
Revised: 17 Oktober 2025
Accepted: 28 Oktober 2025

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta menilai kesesuaian tindakan promotor konser, dalam mengubah venue konser DAY6 secara mendadak terhadap ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta prinsip-prinsip umum dalam hukum kontrak dan jasa hiburan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa konsumen sebagai pengguna jasa hiburan memiliki hak atas informasi yang benar, kejelasan layanan, kenyamanan, serta hak atas kompensasi apabila terjadi perubahan yang merugikan. Dalam kasus perubahan venue konser DAY6, tindakan promotor yang dilakukan secara mendadak tanpa pemberitahuan dan kompensasi yang jelas dapat dianggap tidak sesuai dengan prinsip transparansi, itikad baik, serta tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 4, 7, dan 19 UUPK. Bahkan, tindakan tersebut berpotensi dikualifikasikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1243 dan 1365 KUHPerdata

Keywords: *Perlindungan Konsumen, Konser Musik, Promotor*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Damayanti, N., & Apriani, R. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser DAY6 Oleh Promotor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*(11.C), 74-84. Retrieved from https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11968.

PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin majunya teknologi, jumlah penggemar musik diseluruh dunia terus meningkat. Hal ini disebabkan karena semakin mudahnya akses terhadap musik. Di indonesia sendiri jumlah aplikasi yang dapat digunakan untuk mendengarkan musik semakin beragam seiring dengan jumlah pendengar musik yang terus meningkat. Peningkatan jumalah pendengar musik yang begitu signifikan ini tentu saja menjadi sinyal menjanjikan bagi para pelaku usaha (promotor), dengan mengadakan konser musik.

Bagi para penggemar musik, konser musik adalah suatu hal yang ditunggu-tunggu untuk dapat bertemu langsung dengan para idolanya. Pada tahun 2025, puluhan artis mancanegara sudah melakukan konser di Indonesia. Meskipun mereka mematok harga tiket konser dengan harga tinggi, namun tingginya harga tiket seolah tidak menghalangi para penggemar untuk bisa bertemu idolanya dan menikmati suasana konser.

Namun tingginya harga tiket, kerapkali tidak dibarengi dengan baiknya fasilitas yang didapatkan penggemar. Kredibilitas pelaku usaha penyelenggara konser juga masih banyak yang perlu dipertanyakan. Sejumlah pembatalan konser musik secara mendadak dan perubahan venue konser tiba-tiba membuat penggemar yang dalam hal ini adalah konsumen tidak mendapatkan perlakuan yang baik akan hak-haknya sebagai konsumen. Hal tersebut membawa dampak merugikan kepada konsumen, karena ituolah diperlukan adanya peraturan yang mengikat yang dapat melindungi hak-hak konsumen.

Disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merefleksikan urgensi perlindungan konsumen dalam mewujudkan iklim usaha yang berkeadilan bagi seluruh elemen yang terlibat. Regulasi ini tidak hanya ditujukan untuk mengatur perilaku pelaku usaha, tetapi juga untuk menjamin kepentingan konsumen sebagai pihak yang memperoleh manfaat, memanfaatkan, maupun menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha (Widjaja & Ahmad, 2006).

Dewan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) turut memuat ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985, yang menegaskan pentingnya posisi strategis konsumen dalam tatanan ekonomi global (Syawali & Imaniyati, 2000). Perumusan norma-norma terkait perlindungan konsumen bukan dimaksudkan untuk mengekang aktivitas pelaku usaha, melainkan untuk membentuk ekosistem usaha yang sehat. Melalui keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diharapkan tercipta iklim kompetisi yang mendorong pelaku usaha untuk menawarkan barang dan jasa dengan kualitas yang unggul (Susanto, 2008).

Perubahan lokasi konser DAY6 secara sepihak dan mendadak pihak promotor dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait konsumen dan hak-haknya haruslah dimiliki oleh setiap individu agar mereka dapat bertindak kritis, mandiri, dan mempunyai kesadaran yang tinggi sebagai seorang konsumen. Tujuannya adalah untuk membuat konsumen memahami bahwa jika mereka diperlakukan tidak adil. (Prakoso, 2014). Selanjutnya konsumen dapat mengambil tindakan untuk membela hak-haknya. Maksudnya, ketika konsumen menyadari bahwa hak mereka dilanggar, mereka tidak hanya tinggal diam saja. Namun, lebih memilih untuk memperjuangkan hak yang dimilikinya.

Shidarta memperkenalkan gambaran umum hak dasar yang dimiliki konsumen, hak tersebut ialah "hak memperoleh keamanan (*right to safety*), hak memperoleh informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk didengar (*right to b heard*)" (Shidarta, 2000). Keempat hak konsumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Shidarta memiliki keterkaitan erat dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 huruf a sampai dengan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha atau promotor dalam penyelenggaraan konser musik memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut. Pemenuhan terhadap hak-hak konsumen tidak semata-mata merupakan manifestasi dari tanggung jawab etis pelaku usaha, melainkan merupakan kewajiban hukum yang bersifat imperatif dan secara eksplisit diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban ini mengandung maksud untuk memberikan jaminan perlindungan secara menyeluruh kepada konsumen sebagai subjek yang memanfaatkan barang dan/atau jasa dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain,

regulasi ini hadir guna memastikan bahwa konsumen memperoleh perlakuan yang adil, memperoleh informasi yang benar dan transparan, serta terbebas dari risiko kerugian yang timbul akibat praktik usaha yang curang, lalai, atau tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen bukan hanya menjadi tolok ukur profesionalitas pelaku usaha, tetapi juga menjadi bagian integral dari terciptanya ekosistem bisnis yang berkeadilan dan berkelanjutan.

Mengenai perlindungan konsumen konser musik perlu mendapat perhatian secara khusus karena masih banyak penggemar konser musik yang dirugikan karena perbuatan promotor yang tidak memenuhi tanggungjawabnya. Karenanya, demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pihak promotor, diperlukan adanya perlindungan hukum atas kerugian yang diderita konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak promotor yang merugikannya. Untuk itu, apa yang diteliti dalam pnelitian ini dapat memberikan pangetahuan baru mengenai perlindungan konsumen khususnya pada konsumen yang mengalami perubahan venue konser mendadak oleh pihak promotor.

METHODS

Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis normatif sebagai kerangka metodologis utama, yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang tertulis dan berlaku secara positif. Pendekatan ini dijalankan dengan melakukan kajian komprehensif terhadap asas-asas hukum, bangunan teoritis, serta konsep-konsep fundamental dalam disiplin ilmu hukum. Selain itu, penelitian ini juga menelaah secara sistematis berbagai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang memiliki relevansi erat dengan pokok persoalan yang diteliti. Fokus utama dalam penelitian ini adalah menganalisis permasalahan hukum yang timbul akibat perubahan lokasi penyelenggaraan konser DAY6 secara mendadak oleh pihak promotor, yang berpotensi menimbulkan kerugian dan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pendekatan yang digunakan mencakup analisis terhadap asas-asas keadilan dan kepastian hukum, norma dan prinsip hukum perlindungan konsumen, serta interpretasi terhadap regulasi yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, yang diperoleh melalui studi literatur terhadap buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, serta berbagai sumber informasi yang tersedia secara daring. Dengan demikian, penelitian ini merupakan upaya untuk mengkaji secara komprehensif pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks konkret, yakni dalam kasus perubahan venue konser yang dilakukan secara sepihak dan mendadak oleh pelaku usaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen pada Kasus Perubahan Venue Konser DAY6 oleh Promotor

Secara etimologis, istilah "konsumen" merujuk pada individu yang membutuhkan, membelanjakan, atau menggunakan suatu barang maupun jasa, yang dengan demikian menjadikannya sebagai pemakai atau pihak yang memiliki ketergantungan terhadap suatu produk (N.H.T. Siahaan, 2005). Dalam pengertian yuridis sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, pihak lain, maupun makhluk hidup lainnya, sepanjang pemanfaatan

tersebut tidak ditujukan untuk aktivitas komersial. Definisi ini menegaskan bahwa konsumen adalah penerima manfaat langsung dari suatu produk atau layanan tanpa niat memperdagangkannya kembali. Hal tersebut sekaligus menegaskan bahwa cakupan perlindungan hukum terhadap konsumen tidak sekadar terbatas pada relasi transaksional yang bersifat komersial semata, melainkan juga meliputi pemanfaatan barang dan/atau jasa dalam ranah sosial serta kebutuhan domestik. Hal ini merefleksikan semangat perlindungan yang inklusif dan berorientasi pada keadilan substantif bagi setiap individu sebagai pengguna akhir.

Perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo ialah "memberikan perlindungan kepada hak asasi menusia yang mengalami kerugian karena orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati hak mereka yang diberikan oleh hukum, sebagai upaya memberi rasa aman baik fisik maupun psikis dari ancaman pihak manapun oleh apparat penegak hukum" (Rahardjo, 2000). Secara konseptual, perlindungan hukum dapat ditaksir ke dalam dua bentuk esensial, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif sebagai upaya antisipatif guna mencegah terjadinya pelanggaran, dan perlindungan hukum yang bersifat represif sebagai instrumen korektif yang diaktifkan setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian. Perlindungan hukum preventif merupakan mekanisme pencegahan yang bertujuan untuk menghindari terjadinya pelanggaran terhadap norma hukum atau pengingkaran atas hak-hak masyarakat, khususnya konsumen. Dalam skema ini, perlindungan diberikan sebelum suatu tindakan atau kebijakan diberlakukan, dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keberatan, atau masukan terhadap rencana kebijakan yang berpotensi menimbulkan dampak hukum. Pendekatan preventif ini umumnya diwujudkan dalam bentuk perangkat regulatif seperti peraturan perundang-undangan, standar operasional, maupun ketentuan administratif lainnya yang mengatur tata cara, kewajiban, serta larangan bagi pelaku usaha atau entitas lain yang memiliki potensi mempengaruhi kepentingan publik. Dengan kata lain, perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan perilaku hukum agar tetap berada dalam koridor kepatuhan, menciptakan tatanan yang adil, serta meminimalisir kemungkinan munculnya kerugian, sengketa, atau pelanggaran hukum di kemudian hari.

Di sisi lain, perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diimplementasikan setelah terjadinya suatu pelanggaran terhadap norma hukum atau hak-hak yang melekat pada individu atau kelompok. Perlindungan ini bersifat korektif dan remedial, yang berarti tujuannya adalah untuk mengembalikan keadaan kepada posisi yang semestinya serta memberikan pemulihan hak bagi pihak yang mengalami kerugian. Dalam konteks ini, mekanisme perlindungan hukum diwujudkan melalui jalur yuridis, baik melalui forum litigasi di peradilan umum maupun melalui pranata penyelesaian sengketa alternatif sebagai opsi non-litigatif. Fungsi utama dari perlindungan hukum represif tidak hanya untuk memberikan rasa keadilan bagi pihak yang dirugikan, tetapi juga untuk menegakkan supremasi hukum dengan memberikan sanksi atau konsekuensi hukum kepada pihak yang terbukti melakukan pelanggaran. Dengan demikian, pendekatan represif ini menjadi bagian integral dalam sistem hukum yang bertujuan menjaga keseimbangan dan kepastian hukum dalam masyarakat.

Dalam ranah ini, perlindungan hukum diimplementasikan melalui instrumen penegakan hukum, antara lain melalui pengajuan perkara ke lembaga peradilan, penyelesaian perselisihan di forum alternatif seperti BPSK, serta penerapan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif, perdata, maupun pidana terhadap entitas yang terbukti melanggar ketentuan. Perlindungan hukum represif sering dianggap sebagai bentuk

perlindungan terakhir, karena bersifat reaktif terhadap pelanggaran yang telah terjadi. Sanksi yang dapat dikenakan meliputi pidana penjara, denda, ganti rugi, atau hukuman tambahan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum bagi konsumen, yang dalam wacana yuridis disebut sebagai perlindungan konsumen, merupakan rangkaian langkah terstruktur yang ditujukan untuk memastikan pemenuhan hak-hak konsumen terhadap potensi tindakan atau praktik komersial yang dapat menimbulkan kerugian. Meskipun wacana mengenai perlindungan konsumen dapat dikatakan relatif baru berkembang di Indonesia, konsep ini telah menjadi topik diskusi yang luas dan mendalam di berbagai negara maju, seiring dengan kompleksitas yang ditimbulkan oleh kemajuan sektor industri dan teknologi. Secara yuridis, definisi perlindungan konsumen dijabarkan secara eksplisit dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Ketentuan tersebut menegaskan pentingnya kehadiran negara dalam membentuk instrumen hukum yang mampu mengatur interaksi antara konsumen dan pelaku usaha, tidak hanya dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, tetapi juga untuk menciptakan keseimbangan normatif antara hak dan kewajiban kedua belah pihak. Sebagaimana ditegaskan oleh Sidabalok (2014), regulasi ini bertujuan untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum yang dapat diandalkan oleh semua pihak yang terlibat dalam kegiatan konsumsi dan usaha, sehingga tercipta iklim bisnis yang sehat, adil, dan bertanggung jawab.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan bagian penting dalam sistem hukum nasional, terutama di era modern di mana transaksi jasa, termasuk dalam industri hiburan seperti konser musik, semakin berkembang. Dalam konteks ini, konsumen tidak hanya sebatas pembeli barang, tetapi juga pengguna jasa, salah satunya jasa hiburan yang disediakan oleh promotor konser. Dalam kasus perubahan venue konser DAY6 oleh promotor, dilansir dari Detik.com sebelumnya, pihak promotor mengumumkan bahwa konser "DAY6 3rd World Tour <Forever Young> in Jakarta" yang akan dilangsungkan pada 3 Mei mendatang, harus berpindah ke Stadion Madya GBK karena JIS akan menyelenggarakan pertandingan sepak bola Liga 1 Indonesia antara Persija Jakarta vs Semen Padang pada 27 April. Perpindahan venue secara mendadak ini menimbulkan pertanyaan tentang jenis perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen yang merasa dirugikan.

Merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dimaknai sebagai setiap subjek hukum yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarganya, pihak lain, ataupun makhluk hidup lainnya, sepanjang pemanfaatan tersebut tidak ditujukan untuk diperjualbelikan kembali. Dalam konteks penyelenggaraan konser, para penggemar atau penonton berperan sebagai konsumen karena mereka melakukan pembelian tiket sebagai sarana memperoleh jasa hiburan yang disediakan dalam rangkaian acara tersebut. Sebaliknya, promotor menempati kedudukan sebagai pelaku usaha yang berkewajiban menyediakan layanan hiburan serta menjamin penyelenggaraan konser berjalan sesuai dengan norma dan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam konteks ini berada di bawah naungan regulasi perlindungan konsumen yang berfungsi sebagai instrumen untuk menjaga keseimbangan kepentingan kedua pihak, guna mewujudkan keadilan serta menjamin adanya kepastian hukum.

Pada prinsipnya, pemberian perlindungan hukum kepada konsumen dimaksudkan untuk menjamin terwujudnya keseimbangan yang adil antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dijamin untuk menikmati hak-hak esensial yang mencakup perlindungan atas rasa nyaman, rasa aman, serta keselamatan selama memanfaatkan barang dan/atau jasa. Di samping itu, konsumen berhak atas akses terhadap informasi yang faktual, transparan, dan tidak menyesatkan terkait kondisi maupun jaminan atas barang atau jasa yang diperoleh. Penyediaan informasi yang komprehensif ini menjadi sangat krusial agar konsumen dapat melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan secara tepat serta yakin bahwa hak-hak mereka dalam transaksi telah dijaga dan terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, ketentuan ini tidak semata-mata memberikan perlindungan terhadap aspek fisik dan ekonomi konsumen, melainkan juga memperkukuh kedudukan konsumen dalam dinamika transaksi pasar yang menjunjung prinsip kesetaraan dan keadilan.

Dalam konteks kasus perubahan venue konser yang dilakukan secara mendadak tanpa adanya penjelasan yang memadai atau kompensasi yang layak, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Perubahan yang dilakukan secara sepihak tanpa disertai pemberitahuan yang jelas serta tanpa adanya upaya penyelesaian yang memadai berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan sekaligus kerugian bagi konsumen. Hal ini terutama berkaitan dengan hak konsumen atas informasi yang transparan dan perlindungan terhadap kenyamanan dalam pemanfaatan jasa yang diperoleh. Oleh sebab itu, pelaku usaha sebagai penyelenggara acara memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi secara komprehensif dan akurat kepada konsumen, serta memastikan bahwa kenyamanan dan hak-hak konsumen tetap terjaga dengan baik. Kewajiban ini harus dijalankan sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, guna menjamin terciptanya hubungan yang adil dan berkeadilan antara pelaku usaha dan konsumen.

Dilansir melalui Detik.com, Fitrah Bukhari selaku ketua Komisi Advokasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mengatakan "Salah satu hak konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; konsumen membayar sesuai janji pelaksanaan konser di venue yang diiklankan di awal. Perubahan venue tersebut potensial mengakibatkan hak konsumen tersebut tercederai".

Sebaliknya, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur ihwal kewajiban substantif yang melekat pada pelaku usaha, sebagai bentuk tanggung jawab hukum yang harus dijalankan dalam rangka menjamin perlindungan hak konsumen. Salah satu kewajiban utama yang ditekankan adalah perlunya menjalankan aktivitas usaha dengan itikad baik, yakni dengan menjunjung nilai kejujuran dan tanggung jawab dalam setiap proses bisnis. Di samping itu, pelaku usaha turut dibebani kewajiban untuk mengemukakan informasi yang sahih, terang, dan tidak bersifat menyesatkan mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen, demi menjamin adanya kepastian serta keterbukaan dalam relasi hukum antara para pihak. Jika promotor mengubah venue secara sepihak tanpa memberi informasi yang cukup jauh hari sebelumnya, maka hal tersebut berpotensi melanggar kewajiban tersebut. Apalagi jika perubahan tersebut menyebabkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian finansial seperti biaya transportasi tambahan, maupun kerugian immaterial berupa ketidaknyamanan atau kekecewaan.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam situasi seperti perubahan venue konser secara mendadak dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dirancang untuk mengantisipasi terjadinya kerugian dengan menetapkan kerangka regulasi yang mewajibkan pelaku usaha agar berperilaku transparan dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan aktivitas usahanya. Kewajiban ini meliputi penyampaian informasi yang terang, menyeluruh, dan cukup memadai kepada konsumen, sebagai perwujudan dari pemenuhan hak-hak konsumen yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Di sisi lain, perlindungan hukum represif berperan sebagai mekanisme korektif yang diaktifkan ketika kerugian telah menimpa konsumen, di mana pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha. Upaya penyelesaian perselisihan tersebut dapat dilaksanakan melalui beragam kanal hukum yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan, seperti melalui forum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), peradilan umum pada tingkat pengadilan negeri, maupun melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang selaras dengan norma hukum yang berlaku. Dengan demikian, sistem perlindungan hukum ini tidak hanya berfungsi sebagai pendorong agar pelaku usaha melaksanakan tanggung jawabnya sejak awal, tetapi juga memberikan akses kepada konsumen untuk memperoleh keadilan dan pemulihan hak apabila terjadi pelanggaran.

Dalam praktiknya, perlindungan hukum ini sering kali tidak berjalan secara ideal. Konsumen sering kali tidak memiliki kekuatan yang cukup untuk menuntut haknya, terutama ketika berhadapan dengan perusahaan besar yang memiliki akses hukum lebih baik. Dalam kasus tersebut, apabila mereka selaku promotor tidak menyediakan opsi pengembalian dana, kompensasi tempat duduk, atau informasi memadai terkait alasan dan konsekuensi perubahan venue, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen.

Oleh karena itu, bentuk perlindungan hukum yang ideal dan patut diberikan kepada konsumen dalam peristiwa seperti ini mencakup penyediaan informasi yang transparan dan tidak menyesatkan, pemberian ganti rugi secara proporsional sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen, serta tersedianya sarana pengaduan yang dapat diakses dengan mudah oleh konsumen guna menyalurkan keluhan dan memperjuangkan hak-haknya secara efektif. Negara juga perlu hadir melalui regulasi yang lebih ketat terhadap penyelenggaraan jasa hiburan, serta memperkuat fungsi lembaga seperti BPSK agar konsumen memiliki tempat perlindungan yang efektif.

Dalam praktik internasional, industri hiburan di negara-negara maju seperti Amerika Serikat atau Korea Selatan sering kali memiliki sistem kompensasi otomatis jika terjadi pembatalan atau perubahan konser. Penonton bisa mendapatkan refund penuh atau penggantian tempat duduk tanpa perlu repot mengajukan tuntutan. Sayangnya, di Indonesia, praktik semacam itu masih minim, sehingga posisi konsumen menjadi lemah ketika promotor tidak secara sukarela memberikan kompensasi.

Bentuk perlindungan hukum yang ideal dalam konteks ini seharusnya tidak hanya menekankan aspek tanggung jawab setelah kerugian terjadi, tetapi juga menciptakan standar pelayanan dan prosedur mitigasi risiko bagi pelaku usaha. Pemerintah bersama dengan pelaku industri hiburan seharusnya menyusun pedoman baku mengenai tata cara perubahan konser (venue, waktu, artis pengisi), serta bentuk ganti rugi yang wajib disediakan, agar tidak ada ruang abu-abu dalam penegakan perlindungan konsumen.

Dengan demikian, perlindungan hukum yang maksimal bagi konsumen dalam kasus seperti perubahan venue konser tidak cukup hanya mengandalkan ketentuan dalam UUPK. Diperlukan pembaruan regulasi sektoral, edukasi kepada masyarakat sebagai

konsumen jasa, serta penegakan hukum yang lebih proaktif agar prinsip keadilan konsumen benar-benar bisa diwujudkan di industri hiburan tanah air.

B. Kesesuaian Tindakan Promotor dengan Ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diartikan sebagai perseorangan maupun kelompok baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bentuk di dalam yurisdiksi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Cakupan definisi ini melingkupi berbagai entitas, seperti korporasi swasta, koperasi, badan usaha milik negara (BUMN), hingga pelaku usaha perseorangan, termasuk produsen, importir, distributor, serta pedagang eceran yang turut ambil bagian dalam rantai kegiatan usaha. Dengan demikian, istilah pelaku usaha bersifat komprehensif dan mencakup seluruh pihak yang berperan dalam mata rantai kegiatan komersial.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha memegang peran penting dan wajib bertanggung jawab apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen. Dalam konteks penyelenggaraan konser musik, promotor bertanggung jawab secara penuh terhadap seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari tahap promosi, penjualan tiket, hingga pelaksanaan acara itu sendiri. Oleh karena itu, promotor harus memastikan semua aspek berjalan sesuai dengan janji dan standar yang telah disepakati agar hak-hak konsumen terlindungi dengan baik dan potensi kerugian dapat diminimalisir. Dalam konteks konser DAY6 yang diselenggarakan oleh promotor, muncul persoalan hukum ketika secara mendadak mengubah venue konser tanpa pemberitahuan yang memadai kepada para penonton atau penggemar yang telah membeli tiket. Tindakan tersebut menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian di kalangan konsumen, sehingga perlu dianalisis apakah tindakan promotor tersebut telah sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Promotor konser merupakan pelaku usaha jasa yang menawarkan hiburan dalam bentuk pertunjukan konser.

Sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap subjek hukum yang menggunakan barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain, selama penggunaan tersebut tidak ditujukan untuk kepentingan komersial atau diperjualbelikan kembali. Berdasarkan definisi ini, maka individu yang membeli tiket konser baik sebagai penonton maupun penggemar dapat diklasifikasikan sebagai konsumen jasa. Hal ini dikarenakan mereka menggunakan layanan hiburan yang ditawarkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini adalah promotor konser sebagai penyedia jasa tersebut.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menjalankan kegiatannya dengan itikad baik, artinya harus jujur dan bertanggung jawab dalam setiap tindakan bisnisnya. Di samping itu, pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang tepat, terang, dan sebenar-benarnya mengenai kondisi serta garansi atas barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk penjabaran mengenai tata cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan produk tersebut kepada konsumen. Pelaku usaha juga harus memperlakukan konsumen dengan adil, melayani mereka secara jujur tanpa diskriminasi, sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang layak dan tidak dirugikan dalam proses transaksi. Semua kewajiban ini bertujuan untuk melindungi hak konsumen dan menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.

Dari pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa promotor konser memiliki kewajiban untuk:

1. Memberikan informasi yang transparan dan jujur kepada calon penonton mengenai detail acara, termasuk tempat atau venue penyelenggaraan.
2. Tidak mengubah sepihak informasi penting yang berkaitan dengan produk jasa tanpa persetujuan atau pertimbangan hak konsumen.
3. Menyediakan kompensasi atau solusi yang adil jika perubahan tersebut menyebabkan kerugian kepada konsumen.

Secara hukum perdata, hubungan antara konsumen dan promotor konser merupakan bentuk perikatan atau kontrak sepihak. Ketika konsumen membeli tiket, maka telah terjadi perjanjian jual beli jasa, dan promotor berkewajiban untuk memenuhi apa yang telah dijanjikan dalam bentuk pertunjukan sesuai dengan informasi awal (termasuk lokasi). Jika promotor secara sepihak mengubah venue secara mendadak dan menimbulkan kerugian, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai:

1. Wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yaitu: "Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya." Dalam hal ini, promotor dapat dianggap lalai memenuhi janji penyelenggaraan konser sesuai ketentuan awal.
2. Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) menurut Pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut." Perubahan sepihak tanpa adanya pemberitahuan yang cukup serta tanpa alternatif kompensasi yang jelas dapat dianggap sebagai tindakan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pasal 4 huruf c UUPK menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk "Mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan." Artinya, konsumen berhak atas pengembalian uang (refund), pengalihan tempat duduk yang setara, atau bentuk kompensasi lainnya jika terdapat perubahan yang memengaruhi kualitas jasa. Jika promotor tidak menawarkan opsi tersebut, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai Pasal 52 UUPK
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM)
3. Atau pengadilan negeri, jika kerugian dianggap cukup besar

Selain itu, Pasal 19 UUPK juga menyatakan bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Dengan demikian, jika perubahan venue menyebabkan biaya tambahan seperti transportasi, akomodasi, atau ketidaknyamanan, promotor wajib bertanggung jawab atas hal tersebut.

Jika dilihat dari ketentuan UUPK dan KUHPerdata, maka tindakan promotor dalam mengubah venue konser secara mendadak tidak sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, kecuali:

1. Perubahan tersebut disertai pemberitahuan jauh hari sebelumnya, dengan alasan yang dapat diterima secara rasional,
2. Konsumen diberikan pilihan kompensasi yang layak dan tidak memberatkan,
3. Proses pelaksanaannya tetap memperhatikan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam undang-undang.

Jika tidak, maka tindakan tersebut dapat dinilai sebagai pelanggaran terhadap prinsip itikad baik, transparansi, dan tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen.

Tindakan promotor dalam mengubah venue secara mendadak mengindikasikan perlunya regulasi yang lebih spesifik dalam sektor jasa hiburan, terutama konser musik dan pertunjukan berskala besar. UUPK memang memberikan payung hukum umum, namun belum ada aturan teknis yang mewajibkan promotor untuk mengumumkan perubahan secara transparan, memberi pilihan refund, atau menyediakan platform pengaduan resmi. Penguatan regulasi dapat dilakukan dengan:

1. Mewajibkan promotor mencantumkan mekanisme refund dan kompensasi secara eksplisit dalam tiket elektronik.
2. Menetapkan standar pelayanan minimum, termasuk durasi pemberitahuan jika terjadi perubahan.
3. Memberikan sanksi administratif kepada promotor yang melanggar prinsip perlindungan konsumen.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tindakan promotor tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen jika dilakukan tanpa transparansi, pemberitahuan yang cukup, dan kompensasi yang adil. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah mengatur tanggung jawab promotor, tetapi implementasi dan pengawasan masih lemah. Maka dari itu, perlu sinergi antara regulator, pelaku industri, dan masyarakat untuk mewujudkan perlindungan hukum yang efektif dan berkeadilan di sektor jasa hiburan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus perubahan venue konser DAY6 oleh promotor, serta penilaian terhadap kesesuaian tindakan promotor dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesiadapat disimpulkan bahwa konsumen dalam konteks ini adalah penonton konser memiliki hak-hak sebagai pengguna jasa yang telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen berhak atas perlindungan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan selama menggunakan barang dan/atau jasa, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Hak ini juga mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan dari jasa yang mereka manfaatkan.. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen harus ditegakkan agar hak-hak tersebut tidak dilanggar, khususnya dalam situasi perubahan venue yang mendadak yang dapat merugikan konsumen.

Dalam konteks konser, hak konsumen mencakup hak untuk mendapatkan kepastian atas waktu, tempat, susunan acara, serta layanan lainnya yang telah dijanjikan oleh promotor. Ketika terjadi perubahan sepihak, dalam hal ini perubahan venue secara mendadak, maka konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut kejelasan, kompensasi, atau bahkan pengembalian dana apabila dirugikan.

Tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 7 UUPK) dan kewajiban untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian (Pasal 19 UUPK). Dalam kasus konser DAY6, tindakan promotor yang mengubah lokasi konser secara mendadak tanpa pemberitahuan yang memadai dan tanpa mekanisme kompensasi yang jelas dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip tanggung jawab. Pelaku usaha wajib mengantisipasi risiko dan menyampaikan perubahan dengan itikad baik serta menjaga hak-hak konsumen tetap terlindungi. Jika tidak, maka mereka berpotensi dianggap melakukan wanprestasi (berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata) atau bahkan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata).

Dari pembahasan tersebut dapat dinilai bahwa tindakan promotor belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Tindakan mengubah venue konser secara sepihak tanpa disertai komunikasi yang memadai dan tanpa menyediakan mekanisme pengembalian dana atau kompensasi berarti mengabaikan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu transparansi, keadilan, dan tanggung jawab.

REFERENCES

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, 2014

N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005

Prakoso, N. P, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor*, Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2008

Satjipto Rahardjo*, Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2008

Susanto, H, *Hak-Hak Konsumen Jika Di Rugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008

Syawali, h., & Imaniyati, S. N, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000

Widjaja, G., & Ahmad, Y, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2006