

## **PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMEGANG TIKET KONSER DALAM HAL TERJADI PEMBATALAN KONSER MUSIK BERDENDANG BERGOYANG, GUDFEST, DAN SAMBHARAFEST**

Muhammad Ariz Zaki<sup>1</sup> dan Herliana<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam kasus Berdendang Bergoyang, GUDFEST dan SAMBHARAFEST. Konteks perlindungan hukum yang dikaji akan membahas potensi pelanggaran mengenai ketentuan klausula baku dan ketentuan hak konsumen melalui dokumen syarat dan ketentuan pembelian tiket terhadap UU Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian normatif yuridis dan normatif empiris melalui metode kualitatif dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian di lapangan dengan data primer dilakukan melalui wawancara dan pembagian kuesioner dengan subjek identitas penonton tiket konser terkait, penyelenggara konser, dan lembaga perlindungan konsumen. Data hukum sekunder yang dianalisis berupa UU Perlindungan Konsumen dan penelitian-penelitian sebelumnya terkait.

Penelitian ini menghasilkan dua kesimpulan. Pertama, perlindungan hukum konsumen dari ketiga konser di atas tunduk pada UU Perlindungan Konsumen dengan setidaknya terdapat ketentuan bagaimana klausula baku seharusnya diatur dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Akan tetapi, dalam praktik ketiga konser, hanya konser SAMBHARAFEST yang klausula bakunya tidak melanggar ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen. Bentuk pelanggaran paling sering berupa terdapatnya ketentuan mengenai i) penolakan penyelenggara konser terhadap pengembalian barang yang telah dibeli, ii) penolakan pengembalian uang atas produk yang telah dibeli konsumen, dan iii) tunduknya konsumen terhadap aturan baru yang dibuat sepihak oleh penyelenggara konser. Faktor penyebab pelanggaran hak konsumen terjadi dalam semua konser yang diteliti yang disebabkan oleh minimnya pemahaman penyelenggara konser terhadap UU Perlindungan Konsumen. Kedua, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh penyelenggara dalam pembatalan konser adalah melalui mekanisme *refund*. Akan tetapi, pada realisasinya bermasalah karena mekanisme yang ditawarkan menyusahkan konsumen, pengembaliannya tidak diberikan secara penuh, tidak jelas kapan jangka waktunya atau tidak sesuai dengan waktu yang sebelumnya dijanjikan. Tindak lanjut kegagalan penyelesaian sengketa tersebut dapat dilanjutkan melalui skema litigasi maupun non litigasi melalui lembaga penyelesaian sengketa yang disediakan pemerintah atau lembaga lain yang berwenang.

**Kata Kunci:** Penyelesaian Sengketa, Penyelenggaraan Konser, Perlindungan Konsumen

---

<sup>1</sup> Mahasiswa S-1 Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

<sup>2</sup> Dosen Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

**CONSUMER LEGAL PROTECTION FOR TICKET HOLDERS IN THE EVENT  
OF CANCELLATION MUSIC CONCERTS BERDENDANG BERGOYANG,  
GUDFEST, AND SAMBHARAFEST**

Muhammad Ariz Zaki<sup>3</sup> dan Herliana<sup>4</sup>

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze consumer protection and dispute resolution in the case of Berdendang Bergoyang, GUDFEST, and SAMBHARAFEST music concerts. The context of consumer protection in this research would discuss the potential violation in standard agreement and consumer rights inside the terms and condition documents of the concerts against Consumer Protection Act.*

*In order to answer these two things, this research was conducted using normative and empirical research with qualitative methods with statute and case approach. This study uses primary and secondary data. Field research with primary data was carried out by interviewing and distributing questionnaires with the subject of concert ticket audience identity, concert organizers, and consumer protection agencies. The secondary data that this research used is to analyze the Consumer Protection Act and related researches.*

*The research results show two things First, the consumer protection in the three concert comply with the Consumer Protection Act related to how standard agreement clause must be regulated and how the event organizers should comply the compulsory rules. However, in the practice between the three concerts, only SAMBHARAFEST which standard agreement clause form is not violating the provisions of the Consumer Protection Act. The most frequent form of violation is the provision regarding i) the concert organizers refusal to return goods that have been purchased, ii) the refusal to return money for products that consumers have purchased, and iii) the one-sided addendum rules that consumers should comply with clauses. The violation rights that occurred in all the concerts were caused by the concert organizers lack of understanding of the Consumer Protection Act. Second, one of the efforts to resolve disputes made by concert cancellation organizers is through a refund mechanism. However, in reality it became a problem itself because the mechanism offered is disturbing to consumers, returns prices are not given in full, the deadline of refund time is unclear or it is not in accordance with the time previously promised. The follow-up of the failure to resolve the dispute can be continued through litigation and non-litigation schemes through dispute resolution institutions provided by the government or other authorised institutions.*

**Keywords:** Concert Organizer, Dispute Resolutions, Consumer Protection

---

<sup>3</sup> Undergraduate Law Student of Civil Law Department, Degree Program, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Special Region of Yogyakarta

<sup>4</sup> Lecturer of Civil Law Department, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Special Region of Yogyakarta.