

**Pelindungan terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pembatalan
Konser (Studi Kasus Konser Dua Lipa Radical Optimism Tour di
Jakarta)**

Oleh: Andreea Aurora Napitupulu¹, Sa'ida Rusdiana S.H., LL.M.²

INTISARI

Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pembatalan konser, dengan studi kasus konser Dua Lipa di Jakarta. Fokus penelitian ini adalah menelaah tanggung jawab promotor dalam memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan peraturan perundang-undangan dengan menganalisis ketentuan dalam UUPK dan regulasi terkait, serta pendekatan kasus untuk memahami implementasi perlindungan hukum dalam kejadian serupa. Data yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promotor konser memiliki kewajiban hukum untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, termasuk hak atas informasi yang jelas, hak untuk mendapatkan kompensasi, serta hak atas pengembalian dana (*refund*) dalam kondisi pembatalan yang tidak disebabkan oleh konsumen. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kekurangan dalam implementasi kewajiban ini, terutama dalam mekanisme pengembalian dana, kompensasi atas kerugian materiel selain tiket dan juga kerugian imateriel, dan penyediaan akses untuk komplain dan pengaduan yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan lebih lanjut dari pihak promotor agar di masa depan, hak-hak konsumen tidak diabaikan jika kejadian serupa terjadi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pembatalan Konser, Tanggung Jawab Promotor

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

² Dosen Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada

Protection for Consumers Affected by Concert Cancellation (Case Study of Dua Lipa Radical Optimism Tour Jakarta Concert)

Author: Andreea Aurora Napitupulu¹, Sa'ida Rusdiana S.H., LL.M.²

ABSTRACT

This legal research aims to examine and analyze consumer protection for those harmed by concert cancellations, focusing on the case study of Dua Lipa's concert in Jakarta. The study primarily investigates the legal responsibilities of concert promoters in fulfilling consumer rights as regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK).

This research adopts a normative juridical approach with a descriptive analysis method. The study utilizes a statutory approach by examining provisions within the UUPK and other relevant regulations, as well as a case study approach to understand the implementation of consumer protection in similar incidents. The data used consist of primary, secondary, and tertiary legal materials.

The research findings show that concert promoters have a legal obligation to ensure consumers' rights are fulfilled, including the right to clear information, the right to compensation, and the right to a refund in the event of a cancellation not caused by the consumer. However, in practice, there are still shortcomings in the implementation of these obligations, particularly regarding the refund mechanism, compensation for material losses beyond ticket costs, as well as compensation for immaterial losses, and the provision of effective complaint and grievance channels. Therefore, further improvements are needed from promoters to ensure that consumers' rights are not overlooked in the future if similar incidents occur.

Keywords: Consumer Protection, Concert Cancellation, Promoter Liability

¹ Undergraduate Student at Law Faculty, Universitas Gadjah Mada

² Lecturer at Civil Law Department of Law Faculty, Universitas Gadjah Mada