

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA KASUS
KERICUHAN DI PENUKARAN TIKET KONSER *SEVENTEEN: RIGHT HERE IN*
JAKARTA**

Ghefira Faza Natasya

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: 2410631010128@student.unsika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pada kasus kericuhan proses penukaran tiket konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta yang diselenggarakan oleh promotor Mecimapro. Kericuhan yang terjadi akibat buruknya sistem antrean, minimnya pengawasan, serta kegagalan manajemen teknis menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif melalui telaah peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta analisis terhadap fakta empiris yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promotor memiliki tanggung jawab hukum berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) untuk memberikan perlindungan dan ganti rugi atas kerugian materiil maupun immateriil yang dialami konsumen. Namun, implementasi perlindungan hukum dalam kasus ini masih lemah karena minimnya pengawasan, rendahnya kepatuhan pelaku usaha, serta kurangnya kesadaran konsumen dalam menuntut haknya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara norma hukum perlindungan konsumen dan praktik penyelenggaraan konser di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi teknis, peningkatan pengawasan pemerintah, serta penerapan standar pelayanan yang lebih ketat bagi promotor agar kejadian serupa tidak terulang.

Article History

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism Checker No 234

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Kata kunci: Analisis hukum, Perlindungan Konsumen

Abstract

This study analyzes legal protection for consumers in the case of chaos during the ticket exchange process for the SEVENTEEN: Right Here in Jakarta concert organized by the promoter Mecimapro. The chaos that occurred due to a poor queuing system, minimal supervision, and technical management failures indicated a violation of consumers' rights to comfort, security, and safety as stipulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). This study uses a normative juridical approach through a review of laws and regulations, legal literature, and an analysis of empirical facts that occurred in the field. The results of the study indicate that promoters have legal responsibility based on the principle of strict liability to provide protection and compensation for material and immaterial losses experienced by consumers. However, the implementation of legal protection in this case is still weak due to minimal supervision, low business compliance, and a lack of consumer awareness in demanding their rights. This study concludes that there is a gap between legal norms for consumer protection and the practice of organizing concerts in Indonesia. Therefore, it is necessary to strengthen technical regulations, increase government supervision, and implement stricter service standards for promoters to prevent similar incidents from recurring.

Keyword: Legal analysis, Consumer Protection

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri hiburan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan yang signifikan, terutama di bidang konser musik internasional. Antusiasme masyarakat terhadap konser artis luar negeri menjadi fenomena sosial sekaligus peluang ekonomi yang besar bagi pelaku industri hiburan. Namun, di balik euforia tersebut, masih kerap ditemukan berbagai permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, khususnya dalam aspek pelayanan dan penyelenggaraan acara. Salah satu kasus yang

mencuat ke publik adalah kericuhan saat proses penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* di Jakarta International Stadium (JIS) pada Februari lalu,¹ yang menjadi sorotan luas karena menimbulkan ketidaknyamanan, kerugian materiil, bahkan potensi bahaya bagi keselamatan konsumen.

Kericuhan tersebut berawal dari buruknya manajemen antrean dan kegagalan sistem dalam proses penukaran tiket fisik yang dilakukan sehari sebelum konser berlangsung. Banyak penonton mengeluhkan proses yang tidak teratur, kurangnya informasi dari pihak promotor, serta minimnya pengawasan keamanan di lokasi.² Tidak sedikit konsumen yang harus menunggu berjam-jam di bawah terik matahari, bahkan hingga mengalami pingsan akibat kondisi yang tidak terkendali. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana promotor konser selaku pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya dalam melindungi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),⁴ setiap konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, termasuk jasa hiburan seperti konser musik. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan layanan yang ditawarkan, serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang disediakan. Dalam konteks kasus konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, terlihat adanya dugaan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut, terutama dalam hal kegagalan sistem pelayanan dan kurangnya tanggung jawab atas kerugian yang timbul.⁵

¹ Tempo.co, "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Teriak dan Pingsan," 17 Februari 2025, diakses dari <https://www.tempo.co>

² Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN), *Pernyataan Resmi Terkait Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, (Jakarta: BPKN RI, 2025).

³ D. A. Pertiwi dan T. Kurniawan, "Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Promotor Konser Musik Internasional di Indonesia," *Jurnal Hukum Lex Renaissance*, Vol. 6, No. 1 (2024), hlm. 47.

⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

⁵ R. Adisasmita, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 22.

Permasalahan ini menjadi penting untuk dikaji karena menunjukkan lemahnya implementasi perlindungan hukum bagi konsumen di sektor hiburan. Sebagian besar promotor konser masih menganggap pelayanan teknis seperti sistem tiket dan penukaran tiket sebagai aspek administratif semata, padahal hal tersebut merupakan bagian integral dari hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan. Di sisi lain, masih minimnya kesadaran hukum masyarakat menyebabkan sebagian besar konsumen tidak melakukan upaya hukum atas kerugian yang dialami, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.⁶ Akibatnya, kasus serupa berpotensi terulang karena tidak adanya efek jera bagi penyelenggara acara.

Selain itu, perkembangan teknologi digital yang mempermudah pembelian tiket konser secara daring juga membawa tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Meskipun sistem penjualan tiket telah beralih ke platform digital, tanggung jawab promotor tidak berhenti pada tahap transaksi *online* saja, melainkan mencakup keseluruhan pengalaman konsumen hingga acara selesai dilaksanakan. Dalam kasus konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, kegagalan sistem penukaran tiket menjadi bukti bahwa aspek pelayanan pasca-transaksi belum dikelola dengan baik, sehingga merugikan konsumen secara kolektif.⁷

Dari perspektif hukum, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya bersifat represif melalui penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi juga harus bersifat preventif melalui penerapan prinsip kehati-hatian (*due diligence*) oleh pelaku usaha.⁸ Pelaku usaha di bidang hiburan seharusnya memastikan seluruh sistem dan mekanisme penyelenggaraan acara memenuhi standar keamanan dan kenyamanan publik. Apabila terjadi kegagalan sistem yang menimbulkan kerugian, promotor wajib bertanggung jawab berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen.⁹

Kajian terhadap kasus keributan penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* ini menjadi relevan untuk menilai sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen

⁶ N. Rahmawati, "Implikasi Hukum Kegagalan Sistem Penukaran Tiket terhadap Hak Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum Aktualita*, Vol. 12, No. 3 (2023), hlm. 236.

⁷ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*, (Jakarta: Kementerian Perdagangan RI, 2022), hlm. 7.

⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 15.

⁹ A. Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 40.

telah diimplementasikan dalam praktik industri hiburan di Indonesia. Penelitian ini juga penting untuk memberikan rekomendasi terhadap pihak promotor, penyelenggara acara, dan pemerintah, agar ke depan terdapat standar pelayanan yang lebih tegas serta mekanisme pengawasan yang efektif guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.¹⁰

Dengan demikian, penelitian berjudul “Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Kasus Kegagalan Sistem Penukaran Tiket Konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*” bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen dalam kasus tersebut, meninjau tanggung jawab hukum pelaku usaha, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan lemahnya penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam sektor jasa hiburan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia serta menjadi acuan dalam pembentukan kebijakan yang lebih berpihak pada hak-hak masyarakat sebagai konsumen.¹¹

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelenggaraan konser musik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?¹²
2. Bagaimana implementasi perlindungan hukum bagi konsumen pada kasus kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*?

¹⁰ M. Wulandari, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penyelenggaraan Acara Hiburan,” *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1 (2023), hlm. 90.

¹¹ S. Mulyadi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2019), hlm. 55.

¹² Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

3. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum promotor terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*?
4. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menuntut haknya atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelenggaraan konser musik berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹³ Penelitian ini berangkat dari pandangan bahwa kegiatan konser musik bukan hanya sekadar bentuk hiburan, melainkan juga merupakan kegiatan ekonomi yang melibatkan hubungan hukum antara penyelenggara (promotor) dan konsumen (penonton). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, diterapkan dalam konteks industri hiburan yang bersifat massal dan komersial tersebut.¹⁴

Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus kegagalan sistem penukaran tiket konser Seventeen yang sempat menimbulkan polemik di masyarakat. Kasus tersebut menjadi relevan untuk diteliti karena menunjukkan adanya kelemahan dalam mekanisme penyelenggaraan konser yang berpotensi merugikan konsumen, baik secara materiil maupun immateriil.¹⁵ Melalui analisis ini, penelitian berupaya mengungkap sejauh mana ketentuan hukum yang berlaku telah diimplementasikan oleh pihak penyelenggara dalam menangani permasalahan tersebut,

¹³ Ibid.

¹⁴ R. Adisasmita, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 22.

¹⁵ Tempo.co, "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Teriak dan Pingsan," 17 Februari 2025, diakses dari <https://www.tempo.co>

serta menilai apakah langkah-langkah yang diambil sudah sesuai dengan prinsip tanggung jawab dan keadilan bagi konsumen.¹⁶

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum promotor terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem penukaran tiket. Dalam hal ini, penelitian akan mengidentifikasi bentuk tanggung jawab yang seharusnya diemban oleh promotor berdasarkan peraturan perundang-undangan, termasuk kewajiban memberikan ganti rugi, permintaan maaf, atau tindakan korektif lainnya.¹⁷ Analisis ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana promotor memahami dan menjalankan kewajiban hukumnya dalam konteks hubungan konsumen dan pelaku usaha di bidang jasa hiburan.¹⁸

Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menuntut hak-haknya atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem penukaran tiket tersebut. Upaya hukum tersebut dapat meliputi penyelesaian melalui jalur non-litigasi seperti mediasi atau lembaga perlindungan konsumen, maupun melalui jalur litigasi di pengadilan.¹⁹ Dengan mengkaji kedua jalur ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien bagi konsumen yang dirugikan.²⁰

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, khususnya dalam sektor industri hiburan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mewujudkan praktik penyelenggaraan

¹⁶ D. A. Pertiwi dan T. Kurniawan, "Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Promotor Konser Musik Internasional di Indonesia," *Jurnal Hukum Lex Renaissance*, Vol. 6, No. 1 (2024), hlm. 47.

¹⁷ A. Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 40.

¹⁸ S. Mulyadi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2019), hlm. 55.

¹⁹ N. Rahmawati, "Implikasi Hukum Kegagalan Sistem Penukaran Tiket terhadap Hak Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum Aktualita*, Vol. 12, No. 3 (2023), hlm. 236.

²⁰ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*, (Jakarta: Kementerian Perdagangan RI, 2022), hlm. 7.

konser musik yang lebih transparan, profesional, dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat.²¹

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, dengan menghadirkan kajian yang komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelenggaraan konser musik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²² Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana prinsip-prinsip perlindungan konsumen diterapkan dalam konteks industri hiburan modern, terutama ketika terjadi permasalahan seperti kegagalan sistem penukaran tiket yang dapat merugikan konsumen. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan analisis yang mendalam mengenai tanggung jawab hukum promotor konser terhadap kerugian yang dialami konsumen, baik dari perspektif yuridis maupun praktik penyelenggaraan kegiatan hiburan di lapangan, sehingga dapat menjadi referensi penting bagi kalangan akademisi, praktisi hukum, serta pelaku usaha di sektor hiburan.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penyelenggara konser atau promotor agar lebih memahami kewajiban hukum yang harus dipenuhi dalam setiap kegiatan penyelenggaraan konser, khususnya dalam hal menjaga keandalan sistem penjualan dan penukaran tiket agar tidak merugikan konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi pedoman praktis dalam merancang strategi perlindungan konsumen yang lebih efektif, sekaligus menjadi dasar bagi pembentukan standar operasional prosedur yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.²³

Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya mengetahui hak-hak konsumen serta langkah-langkah

²¹ M. Wulandari, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penyelenggaraan Acara Hiburan," *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1 (2023), hlm. 90.

²² Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

²³ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*, (Jakarta: Kementerian Perdagangan RI, 2022), hlm. 7.

hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian akibat kelalaian atau kesalahan penyelenggara konser. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat akademis, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap upaya pemberdayaan konsumen agar lebih kritis dan berdaya dalam menuntut hak-haknya.

Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah, khususnya lembaga yang berwenang di bidang perlindungan konsumen, untuk memperkuat regulasi, meningkatkan pengawasan, dan memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam sektor hiburan.²⁴ Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pula tercipta sistem perlindungan hukum yang lebih adil, transparan, dan akuntabel bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan konser musik, sehingga dapat mendukung terwujudnya iklim industri hiburan yang sehat, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan serta keamanan konsumen.²⁵

1.5 Kerangka Teoritis

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelenggaraan konser musik pada dasarnya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dalam konteks penyelenggaraan konser musik, konsumen berperan sebagai pihak yang membeli tiket dan memperoleh hak untuk menikmati pertunjukan sesuai janji penyelenggara. Oleh karena itu, promotor atau penyelenggara konser wajib memenuhi prinsip tanggung jawab, transparansi, dan keadilan dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari penjualan tiket hingga pelaksanaan acara. Teori perlindungan hukum yang digunakan dalam konteks ini bertujuan memastikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta menjamin bahwa konsumen tidak dirugikan akibat perbuatan melawan hukum atau kelalaian pihak penyelenggara.²⁶

²⁴ R. Adisasmita, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 22.

²⁵ M. Wulandari, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penyelenggaraan Acara Hiburan," *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1 (2023), hlm. 90.

²⁶ A. Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 40.

Implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* dapat dianalisis melalui teori *law in action*, yang menekankan penerapan norma hukum dalam praktik nyata. Kegagalan sistem penukaran tiket yang menyebabkan keributan dan kerugian bagi konsumen menunjukkan adanya celah antara norma ideal yang diatur dalam UUPK dan pelaksanaan di lapangan. Dalam hal ini, teori efektivitas hukum juga relevan untuk menilai sejauh mana peraturan perlindungan konsumen benar-benar dijalankan oleh pelaku usaha dan ditegakkan oleh aparat penegak hukum. Selain itu, teori tanggung jawab hukum (*liability theory*) penting untuk menjelaskan kewajiban promotor dalam memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan akibat sistem penukaran tiket yang gagal berfungsi sebagaimana mestinya.

Selanjutnya, bentuk tanggung jawab hukum promotor terhadap kerugian yang dialami konsumen dapat dikaji melalui teori tanggung jawab perdata, khususnya tanggung jawab atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha (promotor) memiliki tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam menyediakan layanan yang aman dan andal. Dengan demikian, apabila sistem penukaran tiket gagal beroperasi dan mengakibatkan kerugian finansial atau nonfinansial bagi konsumen, promotor wajib memberikan ganti rugi sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK.²⁷ Tanggung jawab tersebut juga mencakup kewajiban moral dan profesional promotor untuk menjaga kepercayaan publik serta memastikan pengalaman konsumen berlangsung sesuai dengan standar pelayanan yang wajar.²⁸

Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam menuntut haknya atas kerugian akibat kegagalan sistem penukaran tiket mencakup penyelesaian melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Berdasarkan teori penyelesaian sengketa konsumen, jalur non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, atau pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi langkah awal yang efisien dan mudah diakses.²⁹ Namun, apabila

²⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19.

²⁸ S. Mulyadi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2019), hlm. 55.

²⁹ Direktorat Jenderal PKTN, *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*, hlm. 11.

penyelesaian tersebut tidak membuahkan hasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.³⁰ Dalam konteks teori perlindungan hukum preventif dan represif, langkah-langkah ini mencerminkan perlindungan preventif yang berfungsi mencegah kerugian serupa di masa depan, serta perlindungan represif yang berfungsi memberikan ganti rugi atas kerugian yang telah terjadi. Dengan demikian, kerangka teori ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam industri hiburan tidak hanya sebatas penyelesaian sengketa, tetapi juga pencegahan kerugian melalui standar tanggung jawab yang jelas dan akuntabel bagi promotor.

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku serta penerapannya terhadap peristiwa konkret yang menjadi objek penelitian.³¹ Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus kegagalan sistem penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menelaah aturan hukum yang berlaku, tetapi juga menilai sejauh mana implementasi norma-norma tersebut dilaksanakan oleh pihak penyelenggara konser atau promotor sebagai pelaku usaha dalam praktiknya. Penelitian ini berupaya menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang keadaan yang terjadi di lapangan serta menganalisisnya dengan teori dan ketentuan hukum yang relevan. Melalui pendekatan ini, penelitian akan menguraikan bagaimana bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dapat terjadi, bagaimana tanggung jawab hukum promotor dijalankan, serta seberapa efektif perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam kasus tersebut.³²

³⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2016), hlm. 87.

³¹ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 13.

³² R. Adisasmita, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 28.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).³³ Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah berbagai aturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, asas tanggung jawab pelaku usaha, serta teori-teori hukum yang mendasari hubungan antara promotor dan konsumen dalam konteks industri hiburan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan.³⁴ Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Bahan hukum sekunder diperoleh dari berbagai literatur, buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta artikel berita yang relevan dengan kasus penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* dan kasus lain yang melibatkan promotor Mecimapro.³⁵ Sementara itu, bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia digunakan untuk memperkuat pemahaman konseptual terhadap istilah dan prinsip hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dengan cara menelaah berbagai sumber tertulis, termasuk dokumen hukum, publikasi ilmiah, pemberitaan media, serta pernyataan resmi dari lembaga terkait seperti BPKN dan pihak promotor. Sumber-sumber tersebut dianalisis untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai peristiwa yang terjadi serta landasan hukum yang dapat diterapkan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan menafsirkan dan menguraikan data secara deskriptif berdasarkan teori, asas, serta ketentuan hukum yang berlaku.³⁶ Analisis dilakukan dengan cara menghubungkan fakta empiris dari

³³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 93.

³⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 52.

³⁵ Tempo.co, "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Teriak dan Pingsan," 17 Februari 2025, diakses dari <https://www.tempo.co>

³⁶ N. Rahmawati, "Implikasi Hukum Kegagalan Sistem Penukaran Tiket terhadap Hak Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum Aktualita*, Vol. 12, No. 3 (2023), hlm. 236.

kasus penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* dengan norma hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan teori tanggung jawab pelaku usaha.

Penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen dan sumber data yang relevan dengan kasus penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* pada tahun 2025. Proses penelitian dilaksanakan dengan tujuan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan prinsip perlindungan konsumen dalam industri hiburan di Indonesia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum perlindungan konsumen serta menjadi dasar evaluasi bagi pelaku usaha dan lembaga pemerintah dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan konser yang lebih tertib, transparan, dan berkeadilan bagi konsumen.³⁷

1.7 Pembahasan

Menjelang pelaksanaan konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* yang dijadwalkan berlangsung pada tanggal 8–9 Februari di Jakarta International Stadium (JIS), antusiasme para penggemar—yang dikenal dengan sebutan *Carat*—terlihat sangat tinggi. Ribuan penggemar dari berbagai daerah datang ke Jakarta untuk menukarkan tiket mereka, menunjukkan besarnya minat publik terhadap konser tersebut. Namun, semangat tersebut berubah menjadi ketika proses penukaran tiket yang dilaksanakan di Lotte Mall Kuningan justru menimbulkan kekacauan.³⁸ Sejak hari pertama penukaran tiket pada 4 Februari, lokasi yang dipilih terbukti tidak memadai untuk menampung jumlah penonton yang begitu besar. Akibatnya, antrean mengular panjang hingga ke area basement, tempat parkir, bahkan meluber ke lahan kosong dan tepi jalan raya. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan keresahan bagi para penggemar yang telah menunggu berjam-jam di bawah cuaca panas tanpa sistem antrean yang tertib maupun pengaturan keamanan yang memadai.³⁹

Keadaan semakin memburuk ketika insiden tak diinginkan terjadi di tengah antrean panjang para penggemar. Seorang *Carat* dilaporkan mengalami kecelakaan saat menunggu

³⁷ M. Wulandari, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penyelenggaraan Acara Hiburan,” *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1 (2023), hlm. 91.

³⁸ Tempo.co, “Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Teriak dan Pingsan,” 17 Februari 2025, diakses dari <https://www.tempo.co>

³⁹ Ibid.

giliran penukaran tiket, yang semakin memperkeruh suasana di lokasi. Dalam video yang beredar luas di media sosial, tampak korban digotong oleh petugas keamanan untuk mendapatkan pertolongan, sementara para penggemar lainnya terlihat panik dan khawatir akan keselamatan diri mereka. Kejadian ini menyoroti lemahnya sistem pengaturan massa serta minimnya upaya pencegahan dari pihak penyelenggara dalam menjamin keamanan selama proses penukaran tiket berlangsung.⁴⁰

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) akhirnya angkat bicara setelah memantau secara langsung situasi penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* yang berlangsung di Lotte Mall Kuningan pada hari Kamis.⁴¹ Kehadiran anggota Komisi Advokasi BPKN RI, Rifky, bersama timnya merupakan bentuk respon cepat terhadap berbagai laporan dan keluhan masyarakat mengenai kekacauan yang terjadi sejak hari pertama penukaran tiket. Pemantauan tersebut dilakukan untuk menilai bagaimana alur atau *flow* kegiatan, sistem antrean, serta kondisi konsumen agar tidak terjadi kekacauan seperti hari sebelumnya. Menurut Rifky, pada hari pertama proses penukaran tiket, situasi di lokasi sempat mengalami keributan yang cukup serius. BPKN menilai bahwa kondisi di lapangan sudah mengkhawatirkan karena berpotensi membahayakan keselamatan dan kenyamanan para penonton, terutama dengan jumlah massa yang sangat besar dan pengelolaan antrean yang tidak teratur.⁴² Konsumen terlihat sangat berdesakan, suasana menjadi *crowded* dan *chaotic*, serta tidak ada arahan yang jelas dari pihak penyelenggara. Pemantauan langsung ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar dijamin dan tidak diabaikan oleh pihak penyelenggara. Selain itu, kehadiran BPKN juga menunjukkan kepedulian lembaga negara dalam memastikan agar setiap kegiatan yang bersifat komersial tetap mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen serta menjamin adanya akuntabilitas dari pihak promotor terhadap layanan yang mereka berikan.

Rifky juga mengungkapkan bahwa BPKN telah melakukan diskusi langsung dengan pihak promotor, yaitu Mecimapro, guna menindaklanjuti berbagai keluhan yang

⁴⁰ Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN), *Pernyataan Resmi Terkait Keributan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, (Jakarta: BPKN RI, 2025).

⁴¹ Ibid.

⁴² Fitrah Bukhari (Ketua Komisi Advokasi BPKN RI), Wawancara, 2025.

disampaikan oleh konsumen sejak hari pertama proses penukaran tiket. Dalam pertemuan tersebut, Mecimapro mengakui bahwa pihaknya tidak mengantisipasi jumlah pengunjung yang datang untuk menukarkan tiket akan sebanyak itu. Hal ini menjadi salah satu penyebab utama terjadinya penumpukan massa dan ketidakteraturan di lokasi penukaran tiket. Padahal, konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* diselenggarakan di Jakarta International Stadium (JIS) yang memiliki kapasitas hingga 82.000 penonton. Antusiasme tinggi dari para penggemar terbukti dengan ludesnya tiket konser untuk tanggal 8 Februari, sehingga pihak promotor bersama artis menambahkan satu hari pertunjukan tambahan pada 9 Februari. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara perencanaan teknis penyelenggara dan jumlah penonton yang sangat besar, yang pada akhirnya berdampak terhadap aspek kenyamanan dan perlindungan konsumen. Namun demikian, Rifky mengapresiasi adanya upaya perbaikan pada hari berikutnya. Ia menuturkan bahwa pihak promotor, Mecimapro, bersama para pemangku kepentingan terkait telah melakukan sejumlah penyesuaian dan pengaturan ulang guna menciptakan proses penukaran tiket yang lebih tertib dan aman bagi konsumen. Perbaikan ini menunjukkan adanya respons positif dari pelaku usaha terhadap kritik publik serta perhatian terhadap aspek perlindungan konsumen dalam pelaksanaan kegiatan hiburan berskala besar.

BPKN menyatakan akan terus berupaya menjalin komunikasi langsung dengan pimpinan promotor Mecimapro untuk memastikan keselamatan penonton sejak proses penukaran tiket, selama konser berlangsung, hingga penonton kembali ke rumah masing-masing. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk pengawasan aktif terhadap pemenuhan hak-hak konsumen di sektor jasa hiburan. Secara terpisah, Ketua Komisi Advokasi BPKN RI, Fitrah Bukhari, memberikan imbauan kepada Mecimapro agar melakukan pengaturan ulang terhadap jadwal dan sistem penukaran tiket. Menurutnya, penumpukan massa di satu lokasi dan waktu yang bersamaan menjadi salah satu faktor utama penyebab ketidaktertiban dan potensi risiko keselamatan bagi konsumen. Fitrah juga menekankan pentingnya pengawasan langsung oleh promotor terhadap operator lapangan yang bertugas di lokasi penukaran tiket. Ia menyebutkan bahwa dari hasil pemantauan BPKN, ditemukan minimnya antisipasi terhadap kemungkinan membludaknya penonton serta ketidakseimbangan antara jumlah

petugas lapangan dan konsumen.⁴³ Kondisi tersebut mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi para penonton yang hendak menukarkan tiket mereka. Menanggapi hal tersebut, BPKN menegaskan akan terus memantau secara langsung jalannya pelaksanaan konser hingga selesai, sekaligus membuka ruang pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan. Langkah ini menjadi bentuk komitmen lembaga negara tersebut dalam memastikan perlindungan hukum, keamanan, serta kenyamanan konsumen selama proses penyelenggaraan konser berlangsung.

Menanggapi situasi kacau yang terjadi pada hari pertama proses penukaran tiket, pihak Mecimapro selaku promotor konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta* akhirnya memberikan pernyataan resmi melalui media sosial mereka.⁴⁴ Dalam keterangan tersebut, Mecimapro menyampaikan permohonan maaf kepada para penonton atas ketidaknyamanan yang dirasakan, serta menyatakan apresiasi atas kesabaran dan pengertian konsumen. Pihak promotor menegaskan bahwa kepuasan dan kenyamanan pelanggan merupakan prioritas utama dalam setiap penyelenggaraan acara mereka. Mecimapro juga menjelaskan bahwa pemilihan lokasi Lotte Mall Kuningan sebagai tempat penukaran tiket telah melalui pertimbangan matang, termasuk dari segi keamanan dan faktor cuaca, sehingga diyakini dapat memberikan kenyamanan bagi para penonton.

Lebih lanjut, Mecimapro turut menanggapi laporan adanya insiden kecelakaan yang terjadi di area penukaran tiket. Pihak promotor menyebut telah memberikan bantuan dan pendampingan kepada korban, serta memastikan bahwa permasalahan tersebut telah diselesaikan secara kekeluargaan. Selain itu, Mecimapro juga mengklaim telah berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti pengelola pusat perbelanjaan, kepolisian setempat, dan otoritas daerah, untuk menangani situasi yang terjadi. Dalam pernyataannya, promotor menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan baik dan bertanggung jawab. Pernyataan ini menjadi bentuk

⁴³ Fitrah Bukhari (Ketua Komisi Advokasi BPKN RI), Wawancara, 2025.

⁴⁴ Mecimapro, "Pernyataan Resmi Terkait Proses Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta," (Jakarta, 2025).

klarifikasi sekaligus upaya promotor untuk memulihkan citra serta menegaskan komitmennya dalam memberikan perlindungan dan pelayanan terbaik bagi konsumen.

Sebagai bentuk tanggung jawab atas kekacauan yang terjadi pada hari pertama proses penukaran tiket, pihak promotor Mecimapro melakukan sejumlah langkah perbaikan untuk memastikan pelaksanaan pada hari kedua berjalan lebih lancar dan tertib. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan menambah jumlah petugas lapangan di area penukaran tiket guna membantu mengatur alur antrean, memberikan arahan kepada penggemar, serta memastikan kegiatan berlangsung secara terkoordinasi. Selain itu, pihak promotor juga memperkuat penyebaran informasi kepada konsumen mengenai dokumen yang wajib dibawa saat penukaran tiket, seperti *e-ticket*, kartu identitas asli, dan surat kuasa apabila proses penukaran dilakukan oleh perwakilan. Informasi tersebut disampaikan secara lebih intensif melalui kanal media sosial resmi Mecimapro agar dapat menjangkau seluruh pemegang tiket dan menghindari kebingungan di lapangan.

Sebagai tambahan, Mecimapro juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan kenyamanan konsumen selama proses antrean, antara lain area istirahat serta lokasi penjualan *merchandise* resmi di sekitar tempat penukaran tiket. Kehadiran fasilitas tersebut dimaksudkan agar proses penukaran tidak hanya berjalan tertib, tetapi juga lebih nyaman bagi penonton yang datang sejak pagi hari. Selain itu, pihak promotor juga menyediakan tenaga medis di sekitar area penukaran tiket sebagai langkah antisipatif terhadap potensi keadaan darurat akibat kelelahan atau kondisi kesehatan penonton di tengah keramaian.⁴⁵ Langkah-langkah tersebut menunjukkan adanya upaya nyata dari pihak promotor dalam memperbaiki manajemen acara serta meningkatkan standar keamanan dan kenyamanan bagi konsumen, sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang menekankan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap keselamatan dan kesejahteraan pengguna jasa.⁴⁶

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*, (Jakarta: Kementerian Perdagangan RI, 2022), hlm. 7.

Sebagai salah satu promotor konser K-Pop terbesar di Indonesia, Mecimapro kerap menjadi sorotan publik akibat berbagai permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan konsernya.⁴⁷ Berbagai kasus yang terjadi menunjukkan adanya potensi kelalaian dalam pemenuhan hak-hak konsumen, baik dari aspek kenyamanan, keamanan, maupun kejelasan informasi. Catatan permasalahan ini dapat menjadi bahan analisis penting dalam menilai sejauh mana prinsip perlindungan konsumen diterapkan oleh pelaku usaha di sektor hiburan, khususnya penyelenggara konser musik internasional. Pada tahun 2015, misalnya, dalam konser *BIGBANG MADE World Tour* di Jakarta, banyak penggemar mengeluhkan perubahan mendadak pada denah tempat duduk (seat plan) dan kekacauan antrean yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pembeli tiket kategori VIP. Situasi serupa kembali terjadi pada konser EXO di tahun 2016, di mana beberapa penonton melaporkan tindakan pemeriksaan badan (*body checking*) yang berlebihan bahkan hingga dianggap melecehkan oleh sebagian pihak. Keluhan ini menunjukkan lemahnya pengawasan promotor terhadap pelaksanaan teknis di lapangan.

Selanjutnya, pada tahun 2023, Mecimapro dilaporkan ke pihak kepolisian atas dugaan penggelapan dana investasi dalam penyelenggaraan konser *TWICE* di Jakarta. Kasus ini melibatkan kerugian finansial yang besar bagi mitra penyelenggara, menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap asas tanggung jawab dan transparansi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tahun 2024 pun tidak luput dari kontroversi. Dalam konser *TREASURE Reboot Tour in Jakarta*, penggemar mengkritik sistem nomor antrean (*queue number*) yang dianggap tidak adil karena pembeli tiket dengan harga lebih tinggi tidak mendapatkan prioritas sesuai janjinya. Masih di tahun yang sama, pada konser *IVE The 1st World Tour Show What I Have* di Indonesia, terjadi penundaan jadwal dan proses pengembalian dana (*refund*) yang berjalan lambat, menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen.

Kemudian, pada tahun 2025, kasus serupa kembali terjadi dalam konser *DAY6 Forever Young in Jakarta*. Promotor secara tiba-tiba mengganti lokasi acara dari Jakarta International

⁴⁷ Tempo.co, "Mecimapro Kembali Jadi Sorotan Setelah Kasus Kericuhan Konser K-Pop," 2025.

Stadium (JIS) ke Gelora Bung Karno (GBK) tanpa penjelasan yang jelas. Selain itu, sistem pembagian tiket yang bermasalah dan kurangnya informasi yang disampaikan kepada pembeli menyebabkan kebingungan di antara penggemar. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai komitmen promotor dalam memastikan hak konsumen atas informasi yang jelas dan benar sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 UUPK. Rangkaian kasus tersebut memperlihatkan bahwa permasalahan yang dialami Mecimapro bukan hanya bersifat insidental, melainkan menunjukkan pola berulang terkait lemahnya manajemen risiko dan perlindungan konsumen. Ketidaksiapan dalam mengantisipasi jumlah penonton, ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan konsumen, serta minimnya transparansi dalam perubahan kebijakan teknis konser menjadi indikator bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dengan demikian, evaluasi terhadap tanggung jawab hukum promotor seperti Mecimapro menjadi relevan untuk menegaskan pentingnya akuntabilitas dan kepastian hukum dalam industri hiburan di Indonesia.

Bahkan baru-baru ini Kepolisian Daerah Metro Jaya secara resmi menetapkan Direktur PT Melani Citra Permata (Mecimapro), Fransiska Dwi Melani, sebagai tersangka dalam kasus dugaan penggelapan dana investasi penyelenggaraan konser grup K-Pop *TWICE* yang dilaksanakan di Jakarta International Stadium (JIS) pada 23 Desember 2023.⁴⁸ Penetapan tersangka tersebut disampaikan oleh Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat Polda Metro Jaya, Ajun Komisaris Besar Reonald Simanjuntak, pada Jumat, 31 Oktober 2025. Ia menyatakan bahwa perkara tersebut telah naik ke tahap penyidikan, dan pihak terlapor juga telah resmi ditahan oleh kepolisian. Kasus ini bermula dari laporan pihak investor yang merasa dirugikan karena dana yang disetorkan untuk pembiayaan konser tidak digunakan sebagaimana mestinya oleh pihak promotor. Berdasarkan hasil penyidikan, Fransiska Dwi Melani selaku Direktur PT Melani Citra Permata (Mecimapro) diduga telah menggelapkan dana investasi yang diberikan oleh Direktur PT Media Inspirasi Bangsa (MIB) dalam rangka penyelenggaraan konser *TWICE* di Jakarta. Menurut keterangan Kepala Subbidang

⁴⁸ Polda Metro Jaya, "Konferensi Pers Kasus Dugaan Penggelapan Dana oleh Direktur PT Melani Citra Permata (Mecimapro)," 2025.

Penerangan Masyarakat Polda Metro Jaya, Ajun Komisaris Besar Reonald Simanjuntak, korban semula menanamkan modal sebesar Rp10 miliar dengan janji pengembalian dana disertai keuntungan hingga mencapai Rp23 miliar.⁴⁹ Reonald menjelaskan bahwa pihak korban tertarik melakukan investasi karena dijanjikan imbal hasil sebesar 23 persen dari modal awal. Namun hingga waktu yang dijanjikan, baik keuntungan maupun modal pokok tidak juga dikembalikan oleh pihak promotor.

Atas dasar tersebut, pihak investor kemudian melayangkan tiga kali surat somasi kepada promotor sebagai upaya penyelesaian secara kekeluargaan. Namun karena tidak mendapatkan tanggapan yang memuaskan, korban akhirnya melaporkan kasus ini ke Kepolisian Daerah Metro Jaya pada tanggal 10 Januari 2025. Laporan tersebut terdaftar dengan nomor LP/B/187/I/2025/SPKT/Polda Metro Jaya. Berdasarkan laporan tersebut, penyidik kemudian melakukan pemeriksaan dan menemukan adanya dugaan kuat tindak pidana penggelapan dana sebagaimana diatur dalam Pasal 372 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Kasus ini tidak hanya menyoroti aspek pidana dari perbuatan penggelapan, tetapi juga memperlihatkan lemahnya penerapan prinsip transparansi dan itikad baik oleh pelaku usaha, yang sejatinya menjadi kewajiban pokok dalam kegiatan usaha sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵⁰

1.8 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap kasus kericuhan penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam penyelenggaraan konser musik di Indonesia masih belum terlaksana secara maksimal, baik dari sisi regulasi maupun implementasi di lapangan.⁵¹ Kasus tersebut menjadi cerminan bahwa sistem hukum perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa hiburan, belum

⁴⁹ Kompas.com, "Direktur Mecimapro Tersangka Kasus Penggelapan Dana Konser TWICE," 31 Oktober 2025.

⁵⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

⁵¹ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 12.

sepenuhnya berjalan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kericuhan yang terjadi dalam proses penukaran tiket bukan hanya menunjukkan lemahnya manajemen teknis dan koordinasi dari pihak promotor, tetapi juga memperlihatkan adanya pelanggaran terhadap hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK.⁵² Hak-hak tersebut mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, serta hak untuk diperlakukan secara jujur dan tidak diskriminatif. Dalam konteks kasus ini, kegagalan pihak promotor dalam menciptakan sistem penukaran tiket yang tertib dan aman telah mengakibatkan konsumen mengalami kerugian baik secara fisik, psikis, maupun ekonomi.⁵³

Dari perspektif hukum, promotor atau penyelenggara konser memiliki tanggung jawab hukum yang melekat terhadap pelaksanaan kegiatan yang mereka selenggarakan. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK seharusnya menjadi dasar bagi pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, tanpa harus membuktikan adanya unsur kesalahan terlebih dahulu. Namun, dalam praktiknya, penerapan prinsip ini sering kali tidak berjalan karena lemahnya kesadaran hukum pelaku usaha dan minimnya pengawasan dari pemerintah.⁵⁴

Selain itu, kasus ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *law in the books* dan *law in action*. Norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen sebenarnya sudah sangat jelas dan komprehensif. Akan tetapi, penegakan hukumnya masih belum efektif. Banyak pelaku usaha yang hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi tanpa memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran etika bisnis

⁵² Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sekretariat Negara, 1999), Pasal 4.

⁵³ Riza Dwi Larashati, "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Sempat Pingsan," *Kompas.com*, 24 Februari 2025, <https://www.kompas.com>

⁵⁴ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sekretariat Negara, 1999), Pasal 19.

dan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*) masih rendah dalam industri hiburan Indonesia.⁵⁵

Lemahnya implementasi hukum ini juga disebabkan oleh kurang optimalnya peran lembaga pengawas seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dalam kasus penukaran tiket konser *SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*, kehadiran BPKN memang sempat memberikan respons terhadap kericuhan yang terjadi, namun langkah tersebut masih bersifat reaktif dan belum memberikan efek jera bagi promotor. Seharusnya lembaga-lembaga ini lebih aktif melakukan pengawasan preventif dengan menetapkan standar operasional bagi setiap penyelenggara acara besar, termasuk mekanisme pengaduan dan kompensasi yang jelas bagi konsumen.⁵⁶

Secara sosial, kejadian ini juga menimbulkan dampak psikologis dan citra negatif terhadap industri hiburan Indonesia. Masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan dan kehilangan kepercayaan terhadap profesionalisme promotor lokal. Padahal, sektor hiburan memiliki potensi ekonomi yang sangat besar dan dapat menjadi bagian dari penguatan industri kreatif nasional. Apabila kepercayaan publik terus menurun akibat buruknya manajemen acara dan lemahnya perlindungan hukum, maka pertumbuhan ekonomi kreatif Indonesia akan terhambat.⁵⁷

Dari sisi teori hukum, kasus ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum tidak hanya membutuhkan aturan tertulis, tetapi juga *good governance* dalam penyelenggaraan kegiatan ekonomi. Pemerintah perlu hadir sebagai regulator dan pengawas yang aktif, bukan hanya sebagai pihak yang menetapkan undang-undang tanpa memastikan pelaksanaannya. Prinsip tanggung jawab negara terhadap perlindungan konsumen juga sejalan dengan konsep *welfare state*, di mana negara memiliki kewajiban untuk menjamin

⁵⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 112.

⁵⁶ BPKN RI, "BPKN Tanggapi Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN," *BPKN.go.id*, 25 Februari 2025, <https://bpkn.go.id>

⁵⁷ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, *Laporan Kinerja Ekonomi Kreatif 2023* (Jakarta: Kemenparekraf, 2023), hlm. 22.

kesejahteraan dan keselamatan warganya dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam penggunaan jasa hiburan.⁵⁸

Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memberikan ganti rugi, tetapi juga sebagai instrumen pembentukan perilaku bisnis yang etis dan berkeadilan. Pelaku usaha harus memahami bahwa keberlangsungan bisnis mereka sangat bergantung pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, setiap penyelenggara konser perlu menerapkan prinsip transparansi, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap hukum dalam setiap kegiatan yang melibatkan publik.⁵⁹

Dari sisi konsumen, perlu adanya peningkatan kesadaran hukum agar masyarakat lebih memahami hak-haknya dan tidak ragu menuntut tanggung jawab pelaku usaha apabila mengalami kerugian. Konsumen yang pasif dan tidak menuntut haknya justru memperkuat budaya impunitas dalam dunia usaha, di mana pelaku usaha merasa bebas bertindak tanpa takut konsekuensi hukum. Dalam hal ini, edukasi publik melalui media, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat sipil menjadi sangat penting untuk menumbuhkan budaya hukum yang lebih kuat.⁶⁰

Lebih jauh, kasus penukaran tiket konser SEVENTEEN seharusnya menjadi titik balik bagi pembenahan sistem penyelenggaraan konser musik di Indonesia. Pemerintah dapat membuat regulasi turunan yang mengatur secara spesifik mengenai standar penyelenggaraan acara hiburan berskala besar, termasuk mekanisme pendaftaran, keamanan, sistem antrean, penukaran tiket, dan tanggung jawab promotor apabila terjadi kegagalan sistem. Regulasi ini tidak hanya untuk memberikan kepastian hukum, tetapi juga untuk mencegah potensi pelanggaran yang merugikan konsumen di masa mendatang.⁶¹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam industri hiburan di Indonesia masih bersifat reaktif dan belum preventif. Undang-undang yang ada telah menyediakan dasar hukum yang cukup, tetapi implementasinya

⁵⁸ Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 87.

⁵⁹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 142.

⁶⁰ Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional, *Pedoman Pemberdayaan Konsumen* (Jakarta: BPKN, 2021), hlm. 5.

⁶¹ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, *Standar Penyelenggaraan Acara Besar di Indonesia* (Jakarta: Kemenparekraf, 2022), hlm. 10.

masih menghadapi tantangan besar dalam hal pengawasan, kesadaran hukum, dan penegakan sanksi. Ke depan, dibutuhkan sinergi antara tiga elemen utama, yaitu:

1. **Pemerintah**, sebagai pembuat regulasi dan pengawas pelaksanaannya;⁶²
2. **Pelaku usaha**, sebagai pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap kualitas dan keamanan jasa yang ditawarkan;⁶³ dan
3. **Konsumen**, sebagai pihak yang berdaya, kritis, dan sadar akan hak-haknya.

Apabila ketiga elemen ini dapat bekerja secara harmonis, maka perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya menjadi wacana normatif, tetapi benar-benar terwujud dalam praktik. Prinsip keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam industri hiburan akan menjadi pondasi utama terciptanya hubungan yang seimbang antara penyelenggara dan penikmat jasa.⁶⁴

Akhirnya, kasus konser SEVENTEEN harus dijadikan pembelajaran penting bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen bukan sekadar formalitas, melainkan tanggung jawab moral dan sosial yang wajib dijunjung tinggi. Dengan penerapan hukum yang konsisten dan kesadaran kolektif seluruh pihak, diharapkan kejadian serupa tidak akan terulang, dan industri hiburan Indonesia dapat berkembang secara sehat, aman, dan berkeadilan bagi semua pihak.⁶⁵

⁶² Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah* (Jakarta: Sekretariat Negara, 2014), hlm. 77.

⁶³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sekretariat Negara, 1999), Pasal 7 huruf c.

⁶⁴ Philip Kotler & Nancy Lee, *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause* (New Jersey: Wiley, 2005), hlm. 5.

⁶⁵ Riza Dwi Larashati, "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS," *Kompas.com*, 24 Februari 2025, <https://www.kompas.com>

Daftar Pustaka

- Adisasmita, R. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Asshiddiqie, Jimly. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Kotler, Philip & Nancy Lee. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: Wiley, 2005.
- Kotler, Philip & Nancy Lee. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: Wiley, 2005.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Mulyadi, S. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Refika Aditama, 2019.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2016.

Sutedi, A. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Pertiwi, D. A., & T. Kurniawan. "Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Promotor Konser Musik Internasional di Indonesia." *Jurnal Hukum Lex Renaissance*, Vol. 6, No. 1 (2024), hlm. 47.

Rahmawati, N. "Implikasi Hukum Kegagalan Sistem Penukaran Tiket terhadap Hak Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum Aktualita*, Vol. 12, No. 3 (2023), hlm. 236.

Wulandari, M. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Penyelenggaraan Acara Hiburan." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1 (2023), hlm. 90–91.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. LNRI Tahun 1999 No. 42.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara, 2014.

Kompas.com. "Direktur Mecimapro Tersangka Kasus Penggelapan Dana Konser TWICE," 31 Oktober 2025.

Larashati, Riza Dwi. "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Sempat Pingsan." *Kompas.com*, 24 Februari 2025. <https://www.kompas.com>

Mecimapro. "Pernyataan Resmi Terkait Proses Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta." Jakarta, 2025.

Tempo.co. "Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN di JIS, Penonton Teriak dan Pingsan." 17 Februari 2025. <https://www.tempo.co>

Tempo.co. "Mecimapro Kembali Jadi Sorotan Setelah Kasus Kericuhan Konser K-Pop," 2025.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN). *Pernyataan Resmi Terkait Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN: Right Here in Jakarta*. Jakarta: BPKN RI, 2025.

BPKN RI. "BPKN Tanggapi Kericuhan Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN." 25 Februari 2025. <https://bpkn.go.id>

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN). *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*. Jakarta: Kementerian Perdagangan RI, 2022.

Direktorat Jenderal PKTN. *Pedoman Umum Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa*. hlm. 11.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Laporan Kinerja Ekonomi Kreatif 2023*. Jakarta: Kemenparekraf, 2023.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. *Standar Penyelenggaraan Acara Besar di Indonesia*. Jakarta: Kemenparekraf, 2022.

Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional. *Pedoman Pemberdayaan Konsumen*. Jakarta: BPKN, 2021.

Polda Metro Jaya. "Konferensi Pers Kasus Dugaan Penggelapan Dana oleh Direktur PT Melani Citra Permata (Mecimapro)." 2025.

Bukhari, Fitrah (Ketua Komisi Advokasi BPKN RI). Wawancara, 2025.