

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
ATAS KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dezbitha Ayudya Manggala¹, Niru Anita Sinaga², Ardison Asri³

^{1,2,3}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

¹Dezbitha@gmail.com, ²nirusinaga@unsurya.ac.id, ³ardison@unsurya.ac.id

Abstrak

Peningkatan jumlah konser di Indonesia mencerminkan transformasi sektor hiburan digital, sekaligus memperkuat urgensi reformasi hukum perlindungan konsumen dalam transaksi daring. Banyak kasus pembatalan acara diikuti oleh keterlambatan atau penolakan pengembalian dana, berdampak langsung pada kerugian konsumen sekaligus menurunkan kepercayaan publik terhadap daya guna dan keandalan sistem hukum. Penelitian ini menganalisis kewajiban hukum promotor berdasarkan prinsip hukum perdata (KUHPer) dan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan pendekatan analisis kualitatif terhadap teks hukum dan kebijakan yang relevan. Hasil menunjukkan bahwa meskipun prinsip itikad baik dan pemenuhan kewajiban kontrak sudah ditegaskan dalam peraturan, penerapannya masih timpang dan tidak konsisten karena belum adanya aturan teknis yang mengatur proses refund digital secara otomatis, batas waktu, serta mekanisme sanksi. Dengan demikian, wajib ada peraturan turunan dengan tegas dan terukur guna mencegah eksploitasi posisi tawar promotor dan menjamin hak konsumen sebagai pihak yang lebih lemah.

Kata kunci: Tiket konser, Wanprestasi, Perlindungan konsumen, Pengembalian dana, Promotor.

Abstract

The surge in concert events across Indonesia reflects a major shift in the digital entertainment landscape, highlighting the urgent need for modernized consumer protection laws in online transactions. Frequent delays or rejections in ticket refunds after event cancellations not only harm consumers but also erode public trust in legal enforcement. This study examines promoters' legal obligations under civil law (KUHPer) and Indonesia's Consumer Protection Law, using qualitative legal analysis of relevant regulations and policy frameworks. Findings reveal that while principles of good faith and contractual performance are enshrined in law, their implementation remains uneven due to the absence of technical regulations governing automatic refund processes, clear timelines, and enforceable penalties. Therefore, specialized regulations are urgently needed to prevent power imbalances, ensure accountability, and guarantee consumer rights in digital ticketing systems.

Keywords: Concert tickets, Breach of contract, Consumer protection, Refund, Promoter.

Article History

Received: January 2026

Reviewed: January 2026

Published: January 2026

Plagirism Checker No. 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

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/).

A. PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam penyelenggaraan konser musik, yang mencerminkan pemulihan industri hiburan dan minat masyarakat yang tinggi terhadap acara budaya ini. Fenomena ini tercermin bukan sekadar pada peningkatan frekuensi penyelenggaraan acara, melainkan juga pada semangat besar generasi muda dalam meresapi dan mengapresiasi musik secara aktif, Seperti yang diulas dalam kajian tentang dinamika perilaku konsumsi tiket konser pasca pandemi, terutama dalam konteks pembelian tiket eksklusif untuk konser Coldplay di Jakarta pada 2023¹. Penyelenggaraan konser musik ini sering kali melibatkan sistem penjualan tiket sebagai bentuk jasa, di mana tiket dijual melalui platform digital atau media sosial, yang menempatkannya dalam kategori produk jasa selaras pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen². Tetapi, pengaturan tersebut membawa risiko permasalahan, terutama terkait keterlambatan pengembalian dana (*refund*) ketika konser dibatalkan atau mengalami gangguan.

Permasalahan *refund* tiket konser telah menjadi isu yang muncul berulang, dengan konsumen sering kali menghadapi proses yang lambat dan tidak transparan dari penyelenggara. Hal ini diperburuk oleh perilaku konsumtif di kalangan anak muda, terutama dalam konteks K-Pop, di mana minat tinggi terhadap artis internasional mendorong pembelian tiket secara impulsif³. Beberapa kasus konkret menunjukkan kompleksitas masalah ini, seperti pemindahan *venue* konser DAY6 oleh promotor Mecimapro, yang menimbulkan keluhan mengenai tanggung jawab promotor dalam menjalankan janji pertanggungjawaban⁴. Demikian pula, kasus fancon BTOB menunjukkan kesulitan proses *refund*, di mana para penggemar mengalami hambatan dalam mendapatkan pengembalian dana meskipun acara dibatalkan⁵. Sementara itu, konser nevaea festival 2024 juga menjadi contoh lain, dengan keluhan dari fans tentang lambatnya proses *refund* yang memicu diskusi tentang perlindungan hukum bagi konsumen⁶.

Fenomena ini tidak hanya menggarisbawahi pentingnya regulasi dalam industri musik, tetapi juga menyoroti kebutuhan akan tanggung jawab penyelenggara dalam memastikan kepuasan konsumen, sebagaimana dibahas dalam studi sejumlah faktor yang berpotensi memberi pengaruh pada *customer experience* dalam pembelian tiket melalui platform seperti Tiket.com⁷.

¹Rizky Harisnanda, Wiji Setiawan & Rini Sudarmanti, Fenomenologi Minat Pembelian Tiket Konser Pasca Pandemi: War Ticket Konser Coldplay Jakarta Tahun 2023, *SIBATIK JOURNAL*, Vol. 2 No. 9, Agustus 2023, hlm. 2905-2926. DOI: 10.54443/sibatik.v2i9.1352

²Elisabeth Haryani & Jeane Neltje, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 4 No. 2, Desember 2021, hlm. 1157-1182. DOI: 10.24912/adigama.v4i2.17011

³Natasya Valencialaw & Lusya Savitri Setyo Utami, K-POP dan Perilaku Konsumtif Menonton Konser, *Koneksi*, Vol. 7 No. 1, Maret 2023, hlm. 112-119. DOI: 10.24912/kn.v7i1.21301

⁴KBR Jakarta, (2025, 18 Juni), “Menagih Janji Pertanggungjawaban Promotor Konser Bermasalah”, <https://kbr.id/articles/indeks/menagih-janji-pertanggungjawaban-promotor-konser-bermasalah>, diakses 2 Januari 2026 pukul 15.48.

⁵IDN Times, Jakarta (2024, 11 September), “Fans Keluhkan Refund Tiket BTOB Berbelit dan Potongannya Besar”, <https://www.idntimes.com/korea/knews/proses-refund-tiket-konser-btob-yang-sulit-00-hwff8-w206nr>, diakses 2 Januari 2026 pukul 16.33.

⁶Tempo, Jakarta (2025, 5 Januari), “Fans Keluhkan Lambatnya Proses Refund Tiket NEVAEVA! Festival 2024”, <https://www.tempo.co/teroka/fans-keluhkan-lambatnya-proses-refund-tiket-nevaeva-festival-2024-1190119>, diakses pada 2 Januari 2026 pukul 16.45.

⁷Antonius Felix, Agung Stefanus Kembau, Stevania Stevania, & Nuraini Kusuma Wardhani, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Experience* Dalam Pembelian Tiket Konser Pada Tiket.Com, *Economics and Digital Business Review*, Vol. 5 No. 2 (2024), hlm. 653-661. DOI: 10.37531/ecotal.v5i2.1602

Keterlambatan *refund* tiket konser sering menimbulkan kerugian signifikan bagi konsumen, baik materiil maupun immaterial. Konsumen menghadapi kerugian finansial seperti biaya transportasi yang hilang, serta kerugian waktu dan emosi. Ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan promotor memperburuk hal ini, karena promotor memiliki akses lebih besar terhadap sumber daya hukum, sementara konsumen individu sering lemah dalam perjanjian standar digital.

Ketidakpastian hukum dalam praktik *refund* turut memperkuat ketimpangan, di mana norma hukum tidak selalu memberikan kepastian bagi konsumen. Dalam KUH Perdata, perjanjian ini diklasifikasikan sebagai kontrak konsumen, namun interpretasi wanprestasi, yaitu ketidakmampuan memenuhi kewajiban, bergantung pada ketentuan yang ditetapkan oleh promotor. Menurut Hasibuan & Faisal, wanprestasi menimbulkan tanggung jawab ganti rugi, namun konsumen harus membuktikan kesalahan promotor, yang sulit dalam konteks digital⁸.

Permasalahan ini terkait erat dengan hukum perdata dan perlindungan konsumen, di mana perjanjian tiket sebagai kontrak jasa tunduk pada prinsip umum perjanjian. Wanprestasi bukan hanya pelanggaran kontraktual tetapi juga prinsip keadilan⁹. Namun, ketidakpastian muncul ketika norma tidak konsisten diterapkan, terutama dengan ketentuan pengecualian dari promotor.

Penelitian terdahulu mengenai industri konser musik telah memberikan gambaran umum tentang wanprestasi dalam perjanjian dan perlindungan konsumen, dengan fokus pada pembatalan acara sebagai bentuk pelanggaran kontraktual yang merugikan¹⁰. Beberapa kajian menyoroti risiko sengketa dalam transaksi tiket melalui platform digital, di mana konsumen sering kali menghadapi ketidakadilan dalam proses penyelesaian¹¹. Namun, pendekatan ini cenderung bersifat deskriptif dan belum sepenuhnya mengintegrasikan aspek *refund* yang spesifik.

Keterbatasan fokus penelitian sebelumnya terletak pada kurangnya analisis mendalam terhadap mekanisme *refund* yang lambat, yang sering kali diabaikan dalam diskusi pembatalan konser secara keseluruhan. Hal ini menciptakan kesenjangan penelitian, karena belum ada kajian komprehensif yang mengeksplorasi keterlambatan *refund* tiket konser sebagai fenomena hukum yang berdiri sendiri, terutama dalam konteks digital dan perilaku konsumen impulsif¹².

Kesenjangan ini menjadi lebih signifikan mengingat peningkatan kasus *refund* yang tidak lancar, yang belum dianalisis secara yuridis normatif dalam literatur terkini. Pengkajian ini mempunyai dasar pelaksanaan mendesak dalam menyajikan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang lebih efektif, sehingga mencegah kerugian dan memperkuat posisi konsumen dalam hubungan kontraktual¹³. Melalui demikian, penelitian ini sebagai media studi keterlambatan *refund* tiket konser dari perspektif hukum perdata dan perlindungan konsumen, serta mengidentifikasi mekanisme hukum yang dapat meningkatkan keadilan bagi konsumen.

⁸ Saskia Andhryani Hasibuan & Faisal Faisal, Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online, *UNES Law Review*, Vol. 6 No. 3, Maret 2024, hlm. 9181-9186. DOI: 10.31933/unesrev.v6i3

⁹ Niru Anita Sinaga & Nurlaly Darwis, Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian, *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 7 No. 2, 2015, hlm. 43-57. DOI: 10.35968/jmm.v7i2.534

¹⁰ Virgin Velyna Mutiara Longdong, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif, *Lex Administratum*, Vol. 12 No. 4, Mei 2024.

¹¹ Dina Mariana, Jacobus Jopie Gilalo, & Nyi Mas Gianti Bingah Erbiana, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Pembelian Tiket Konser melalui Social Media Platform, *Karimah Tauhid*, Vol. 4 No. 5, 2025, hlm. 2652-2667. DOI: 10.30997/karimahtauhid.v4i5.19185

¹² Praise Apriani Rumondor, Jemmy Sondakh, & Sarah D. L. Roeroe, Tanggung Jawab Event Organizer yang Merugikan Konsumen Dalam Penjualan Tiket Konser, *Lex Privatum*, Vol. 14. No. 3, September 2024.

¹³ Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti & Suharizal, Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) yang Mengarah pada Tindak Pidana Penipuan, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1 No. 7, September 2020, 353-358. DOI: [10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i7.111](https://doi.org/10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i7.111)

Oleh karena itu, fokus persoalan pada penelitian ini berkaitan dengan pengaturan hukum mengenai pengembalian dana tiket konser serta tanggung jawab penyelenggara konser kepada pihak yang dirugikan akibat keterlambatan *refund*. Permasalahan tersebut dianalisis berdasarkan ketentuan hukum positif, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, guna menilai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam praktik penyelenggaraan konser musik.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan pada pengkajian ini berjenis hukum normatif dengan fokus analisis peraturan perundang-undangan mengenai kedudukan tiket konser sebagai perikatan dan pertanggungjawaban promotor sebagai pendekatan utama. Data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan dari bahan hukum primer, termasuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang ITE, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Terbaru atas Undang-Undang ITE, dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata serta bahan hukum sekunder berupa buku teks, jurnal, artikel ilmiah, dan penelitian relevan sebagai pendukung. Analisis kualitatif dilakukan melalui interpretasi mendalam terhadap teks hukum untuk mengungkap regulasi sekaligus menyoroti implikasi perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. PENGATURAN HUKUM PENGEMBALIAN DANA TIKET KONSER DALAM HUKUM POSITIF INDONESIA

Dalam Hukum Perdata Indonesia, pembelian tiket konser membentuk perikatan kontraktual antara konsumen dan promotor, di mana hubungan hukum yang timbul bersifat mutual dan mengikat kedua belah pihak untuk saling memenuhi prestasi. Promotor berkewajiban menyediakan akses dan pengalaman acara sesuai janji, sementara konsumen harus mematuhi aturan seperti waktu kedatangan. Tiket, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik, berfungsi sebagai bukti sah adanya kesepakatan antara para pihak, yang menandakan bahwa transaksi telah selesai serta dapat digunakan untuk mencegah atau menyelesaikan sengketa, misalnya dalam hal pembatalan acara, di mana tiket dapat dijadikan alat bukti¹⁴. Pendekatan ini menekankan aspek kepercayaan dalam transaksi komersial, terutama di era digital di mana *e-ticket* dominan, sebagaimana dibahas dalam studi pembatalan perjanjian sepihak melalui platform¹⁵.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perikatan didefinisikan menjadi sebuah ikatan hukum di mana seseorang mempunyai hak atas prestasi dan yang lainnya wajib memenuhi hal tersebut, yang dalam konteks tiket berarti hak konsumen atas akses dan kewajiban promotor untuk menyediakannya¹⁶. Pasal 1320 menetapkan syarat sah perjanjian: kesepakatan melalui transaksi (misalnya, pembelian online), kecakapan pihak, objek tertentu (hak akses ke konser spesifik), dan sebab halal (hiburan komersial)¹⁷. Tanpa memenuhi syarat ini, perikatan dapat batal, seperti dalam kasus

¹⁴Lukman Santoso AZ dkk., *Dinamika Hukum Kontrak Indonesia*, Trussmedia Grafika, Yogyakarta, 2017, hlm. 67

¹⁵Alifia Islamadina, Citra Layali Nur Rahmah, & Aril Ramadhan Nur Alam, Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (E-Ticket) atas Indikasi Kecurangan melalui Platform Tiket.com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48 No. 2, 2018. hlm. 120-135. DOI: 10.56895/plr.v10i2.1029

¹⁶Indonesia, Kitab Undang Undang Hukum Perdata (*Burgekijk Wetboek*, secara umum disingkat sebagai BW), Pasal 1313

¹⁷Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 15

kecurangan *e-ticket*, yang menegaskan pentingnya validitas untuk melindungi konsumen. Menurut Pasal 1243 KUHPdata, pihak yang gagal memenuhi kewajibannya dalam suatu perjanjian (wanprestasi) wajib memberikan ganti rugi kepada pihak lain, yang dalam skenario pembatalan konser berarti promotor harus mengembalikan harga tiket plus kerugian tambahan, seperti biaya transportasi, sehingga memberikan perlindungan kontraktual yang kuat namun terbatas pada hubungan bilateral.

Secara normatif, pembelian tiket menimbulkan hubungan hukum timbal balik antar individu berupa keterikatan hak dan kewajiban, sebagai bentuk perlindungan terhadap eksploitasi dalam transaksi komersial. Konsumen berhak atas perlindungan dari pembatalan sewenang-wenang dan akses sesuai promosi, sementara promotor berkewajiban memastikan kualitas acara dan memberikan ganti rugi jika melanggar¹⁸. Kewajiban ini saling mengikat, seperti kompensasi bagi promotor jika konsumen membatalkan sesuai syarat, dan didukung oleh hukum konsumen yang menekankan keseimbangan dalam transaksi elektronik¹⁹. Analisis ini menunjukkan bahwa perikatan tiket sah dan dapat ditegakkan, memastikan keadilan bagi semua pihak.

Dalam konteks pembatalan atau penundaan konser, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyajikan rancangan normatif begitu kuat guna mengatur pengembalian dana tiket, dengan menekankan posisi konsumen sebagai sosok dengan kerentanan besar pada proses komersial. Konsumen mempunyai sejumlah hak seperti keamanan, akses terhadap kebenaran informasi, serta perlakuan yang setara dan adil, yang secara analitis berarti konsumen berhak mendapatkan *refund* jika acara tidak terlaksana sesuai janji, seperti dalam kasus promotor membatalkan konser tanpa alasan sah yang mengakibatkan kerugian finansial dan waktu²⁰. Kewajiban pelaku usaha, seperti promotor, tercermin dalam Pasal 9 yang mewajibkan penyediaan informasi akurat tentang kondisi acara, serta dalam Pasal 12 secara eksplisit mengatur pengembalian dana jika barang atau jasa yang didapat berbeda atau bertentangan dengan perjanjian, sehingga dalam skenario penundaan, promotor harus mengembalikan dana tiket secara penuh untuk menghindari pelanggaran kontrak. Norma hukum telah tersedia untuk melindungi konsumen, namun penerapannya memerlukan interpretasi kontekstual, seperti menilai apakah pembatalan disebabkan oleh kelalaian, yang sering kali memicu perdebatan di pengadilan.

Selain itu, kewajiban pemberian ganti rugi tertuang pada Pasal 13, yang mana seluruh kerugian konsumen wajib ditanggung dan dibayarkan oleh pelaku usaha akibat kegagalan atau kesalahan dalam penyediaan jasa, termasuk biaya transportasi atau waktu yang terbuang jika konser ditunda tanpa kompensasi memadai, sehingga *refund* saja mungkin tidak cukup jika ada kerugian tambahan. Larangan perbuatan pelaku usaha, seperti dalam Pasal 18 yang melarang informasi menyesatkan atau Pasal 19 tentang iklan yang tidak sesuai, mencegah promotor dari praktik seperti menjanjikan lineup artis yang tidak terwujud, yang dapat mengakibatkan tuntutan *refund* dan ganti rugi. Meskipun ketentuan ini menyediakan landasan hukum yang komprehensif, efektivitasnya tergantung pada analisis penerapan di tingkat praktis, seperti melalui mekanisme pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

¹⁸Nanda Amalia, *Hukum Perikatan*, Unimal Press, Lhokseumawe, 2012, hlm. 10.

¹⁹Desy Ary Setyawati, Dahlan Ali & M. Nur Rasyid, Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 25, No. 1, 2015, hlm. 60-75

²⁰Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. Pasal 4.

Untuk tiket elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memastikan kelegalan transaksi berbasis digital dan menegaskan bahwa kesepakatan elektronik sah jika memenuhi syarat tertentu, termasuk kemampuan untuk membuktikan kesepakatan, yang relevan untuk *refund* jika terjadi kesalahan sistem atau pembatalan sepihak melalui platform online, meskipun Undang-Undang ini lebih fokus pada aspek teknis daripada mekanisme *refund* spesifik²¹.

Regulasi perizinan penyelenggaraan konser, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, menyediakan dasar bagi penyelenggaraan wisata yang meliputi konser, dengan Pasal 15 yang mewajibkan penyelenggara memperoleh izin dan memastikan keselamatan peserta, yang dapat digunakan untuk menuntut *refund* jika pembatalan melanggar izin tersebut, seperti akibat kondisi darurat yang tidak diantisipasi²². Regulasi *event* lainnya, seperti Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan, menekankan tanggung jawab penyelenggara untuk menginformasikan perubahan jadwal dan menyediakan kompensasi, termasuk *refund*, jika acara tidak dapat dilaksanakan, sehingga melengkapi aspek administratif yang sering diabaikan dalam kontrak sederhana²³.

Menurut penulis, meskipun Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia telah menyiapkan kerangka dasar guna menjaga hak konsumen dalam transaksi pembelian tiket konser, masih ada celah besar dalam pelaksanaan dan penegakan hukum, khususnya terkait keterlambatan atau ketidaksesuaian proses pengembalian dana. Oleh karena itu, penulis mengusulkan perlunya regulasi khusus yang mengatur mekanisme *refund* tiket konser digital dengan batas waktu maksimal pengembalian dana, kewajiban transparansi otomatis melalui platform penjualan, sistem pengaduan terpusat yang terintegrasi dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, serta sanksi administratif yang tegas bagi promotor yang melanggar, termasuk integrasi dengan Undang-Undang ITE dan peraturan pariwisata untuk memastikan pelaksanaan kebijakan tersebut secara efektif dan menghindari penyalahgunaan alasan hal tidak terduga, sehingga sistem hukum yang lebih cerdas, dapat menciptakan ekosistem hiburan digital yang lebih adil, transparan, dan terpercaya bagi konsumen.

2. PERTANGGUNGJAWABAN PROMOTOR KONSER TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN DANA

Dalam hukum perjanjian, tanggung jawab pelaku usaha terkait wanprestasi adalah kewajiban untuk memenuhi apa yang sudah disepakati, serta konsekuensi hukum jika gagal melaksanakan kewajiban tersebut. Wanprestasi berarti pihak yang berjanji tidak mampu memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan, yang secara hukum menempatkan pelaku usaha bertanggung jawab atas pelanggaran kontrak tersebut²⁴. Wanprestasi bukan sekadar pelanggaran teknis, melainkan juga alat untuk menjaga keseimbangan hubungan perikatan, di mana pelaku usaha seperti promotor konser wajib bertanggung jawab atas kegagalan mereka dengan memberi kompensasi sebagaimana dibedakan dari tindakan penipuan yang didasarkan pada niat tertentu²⁵.

²¹Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843. Pasal 18.

²²Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisata*, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.

²³Indonesia, *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan*, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia Nomor 9 Tahun 2021.

²⁴Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan dalam Hubungan Kontraktual*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hlm. 14.

²⁵Joko Sriwidodo & Kristiwanto, *Memahami Hukum Perikatan*, Penerbit Kepel Press, Yogyakarta, 2021, hlm. 20-21.

Bentuk wanprestasi bisa terjadi jika kewajiban benar-benar tidak dilaksanakan, dilaksanakan namun menyimpang dari kesepakatan, atau terlambat dilakukan. Masing-masing bentuk ini memiliki konsekuensi hukum seperti pembatalan perjanjian, ganti rugi, atau pemaksaan pelaksanaan kewajiban²⁶. Secara hukum, konsekuensi ini dirancang untuk memberikan sanksi yang tepat, dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur kewajiban harus membayar kompensasi atas kerugian yang terjadi, sehingga pelaku usaha tidak bisa lepas dari tanggung jawab hanya dengan alasan eksternal tanpa bukti yang kuat²⁷.

Keterlambatan pengembalian dana tiket konser oleh promotor dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, khususnya berupa keterlambatan dalam melaksanakan kewajiban, sehingga secara hukum pelaku usaha wajib bertanggung jawab. Dalam hal ini, promotor harus mengembalikan dana tepat waktu sesuai kesepakatan, dan jika terlambat, bisa diwajibkan membayar ganti rugi atas kerugian konsumen, termasuk biaya pengganti atau kerugian non-materiil²⁸.

Pertanggungjawaban promotor dalam pengembalian dana tiket konser sebagai pelaku usaha meliputi kewajiban *refund* yang bersifat wajib, selaras dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 12 menyatakan jika jasa tidak sesuai dengan perjanjian, misalnya karena pembatalan atau penundaan acara sehingga konsumen tidak memperoleh manfaat tiketnya, maka pengembalian uang harus dilakukan²⁹. Hal ini mengedepankan prinsip perlindungan konsumen guna mengatasi kesenjangan kedudukan hukum di mana promotor yang punya lebih banyak sumber daya bisa jadi lebih kuat daripada konsumen biasa, sebagaimana dijelaskan dalam studi tentang *refund* tiket K-Pop yang menyoroti ketegangan antara kepastian hukum dan keadilan³⁰.

Kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab promotor melampaui sekedar *refund*, dengan Pasal 13 Undang-Undang Pelaku Usaha diwajibkan dalam Perlindungan Konsumen agar mengganti rugi baik yang bersifat materiil maupun immateriil, dari keterlambatan, seperti pada kasus pembatalan sepihak yang menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. KUHPerdata memberi hak kepada konsumen untuk menuntut pemenuhan paksa atau pembatalan perjanjian, sehingga promotor didorong untuk bertindak dengan itikad baik agar terhindar dari sanksi hukum dan menekankan pentingnya prinsip keseimbangan dan asas itikad baik dalam mencapai keadilan, di mana keterlambatan *refund* tidak boleh menjadi alat eksploitasi³¹. Lebih jauh, asas keseimbangan sebagai dasar tujuan perjanjian menggarisbawahi bahwa hubungan hukum antara promotor dan konsumen harus berlandaskan kesetaraan, guna mencegah dominasi satu pihak dan memastikan *refund* serta kompensasi sebagai wujud keadilan distributif³².

²⁶Muhammad Riandi Nur Ridwan & Iblam Yana Sukma Permana, Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian, *The Juris*, Vol. 6 No. 2, 2022, hlm. 441-451. DOI: 10.56301/juris.v6i2.616

²⁷Abdul Atsar, *Hukum Perikatan Indonesia (Dalam Suatu Pendekatan Perbandingan Hukum)*, Rajagrafindo Persada, Depok, 2018, hlm. 121.

²⁸Nur Azza Morlin Iwanti & Taun, Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku, *The Juris*, Vol. 6 No. 2, Desember 2022, hlm. 346-351. DOI: 10.56301/juris.v6i2.601

²⁹Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 12.

³⁰Made Nitya Amanda Putri Manik Mas, Anak Agung Ayu Ngurah Sri Rahayu Gorda, Kadek Januarsa Adi Sudharma & Anak Agung Ayu Intan Puspawati, *Refund Tiket Konser Musik K-Pop Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen: Antara Kepastian Hukum Dan Keadilan*, *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 3 No. 6, November 2025, hlm. 8156-8164. DOI: 10.61104/alz.v3i6.2524.

³¹Niru Anita Sinaga, Peranan Asas Itikad Baik Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak Dalam Perjanjian, *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Vol. 8 No. 1, 2018, hlm. 47-66. DOI: 10.35968/m-pu.v8i1.186

³²Niru Anita Sinaga Tiberius Zaluchu, Peranan Asas Keseimbangan Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 8 No. 1, 2017, hlm. 38-56. DOI: [10.35968/jh.v8i1.137](https://doi.org/10.35968/jh.v8i1.137)

Secara keseluruhan, tanggung jawab promotor atas keterlambatan *refund* menggarisbawahi perlunya keselarasan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdota untuk mewujudkan keseimbangan posisi hukum, sehingga konsumen tidak rentan mengalami praktik bisnis yang tidak adil. Pendekatan normatif ini menegaskan bahwa meskipun norma hukum telah tersedia, efektivitasnya sangat bergantung pada penerapan prinsip keseimbangan agar mencegah ketidakadilan, terutama dalam perjanjian jual beli tiket yang sering kali lebih menguntungkan pihak promotor³³.

Menurut pendapat penulis, tanggung jawab pelaku usaha, khususnya promotor konser, dalam hal wanprestasi merupakan aspek vital yang harus mendapat perhatian serius. Wanprestasi tidak hanya sekadar ketidakmampuan memenuhi kewajiban sesuai kesepakatan, tetapi juga merupakan mekanisme hukum yang berperan krusial guna mempertahankan keseimbangan antara hak dan tanggung jawab dari setiap pihak. Dalam konteks pengembalian dana tiket konser, keterlambatan *refund* oleh promotor jelas termasuk wanprestasi yang menuntut konsekuensi hukum berupa kewajiban memberikan kompensasi, selayaknya tertuang pada Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis menilai bahwa penerapan prinsip itikad baik dan asas keseimbangan sangat krusial agar pengembalian dana tidak dimanfaatkan dengan eksploitatif oleh penyelenggara acara yang berada dalam posisi dominan dalam hubungan kontrak. Selain itu, keselarasan antara peraturan perlindungan konsumen dengan hukum perdata sangat diperlukan untuk menjamin keadilan distributif dan mencegah terjadinya penyalahgunaan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli tiket yang sering kali lebih menguntungkan pihak promotor. Dengan demikian, kejelasan hukum yang memadai serta penerapan norma secara konsisten akan menumbuhkan lingkungan hukum yang setara, di mana posisi promotor dan konsumen diatur secara seimbang.

D. KESIMPULAN

1. Pengaturan hukum terkait pengembalian dana tiket konser dalam sistem hukum positif Indonesia menekankan ikatan kontrak antara pembeli tiket yang berstatus konsumen dan penyelenggara acara yang bertindak sebagai promotor, dengan hak dan kewajiban masing-masing diatur berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mekanisme pengembalian dana secara normatif telah mengakomodasi prinsip kejujuran dan keseimbangan pada transaksi digital, meski masih terdapat celah dalam penerapannya, terutama dalam konteks pembatalan acara tanpa pemberitahuan maksimal atau ketidakjelasan dalam prosedur pengembalian.
2. Tanggung jawab promotor atas keterlambatan pengembalian dana tiket konser dianalisis dari perspektif wanprestasi, yaitu pelanggaran atas kewajiban yang kesepakatannya dilaksanakan melalui perjanjian jual beli tiket. Konsekuensi hukum terhadap wanprestasi dalam pengembalian dana tiket dikaji, termasuk kemungkinan kompensasi bagi konsumen yang dirugikan. Prinsip keseimbangan posisi hukum dan perlindungan konsumen ditegakkan untuk menciptakan keadilan nyata antara promotor dengan kekuatan ekonomi lebih besar dan konsumen yang lebih lemah. Rekomendasi penyempurnaan regulasi diarahkan pada terciptanya sistem hukum yang lebih adil,

³³ Aprilla Laura Utari, Alya Syiendi Fadillah, Perlindungan Konsumen Atas Pelanggaran Hak Dalam Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Dan Fasilitas Terkait Oleh Promotor, *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 1 No. 3, 2025, hlm. 357–361. DOI: 10.30997/karimahtauhid.v4i5.19185

transparan, dan efektif di bidang hiburan, khususnya terkait pengembalian dana tiket konser.

E. SARAN

1. Untuk Pembuat Kebijakan (Pemerintah & Otoritas Regulasi)

Perlu segera disusun peraturan turunan khusus tentang pengembalian dana tiket konser digital, yang mengatur jangka waktu pengembalian dana yang ditetapkan secara jelas, misalnya dalam periode 7 sampai 14 hari pasca pembatalan, wajibnya sistem *refund* otomatis melalui platform penjualan resmi, serta sistem sanksi tegas terhadap promotor yang melanggar, baik berupa denda administratif atau pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan. Regulasi ini harus terintegrasi pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, dan pedoman pariwisata untuk memastikan penegakan yang koheren dan terukur.

2. Untuk Konsumen

Harap mendokumentasikan bukti pembelian tiket secara digital (seperti invoice, email konfirmasi, atau screenshot transaksi) dan tidak ragu mengajukan pengaduan secara resmi melalui sistem pelaporan terpusat yang telah disediakan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Jika promotor menunda *refund* tanpa alasan yang valid, konsumen berhak menuntut kompensasi berupa uang plus denda administratif sesuai hukum, bukan hanya menunggu kebijakan dari pihak yang bersangkutan.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diperlukan studi kuantitatif dan kualitatif lanjutan yang memetakan frekuensi kasus keterlambatan *refund* tiket konser di berbagai platform digital (seperti Tiket.com, Traveloka dan lainnya), serta analisis faktor-faktor yang mendorong praktik penundaan seperti struktur kontrak antar promotor dengan penyedia platform, kelemahan sistem pelaporan, atau bias hukum yang tidak adil terhadap konsumen yang lebih lemah secara struktural.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Atsar, *Hukum Perikatan Indonesia (Dalam Suatu Pendekatan Perbandingan Hukum)*, Rajagrafindo Persada, Depok, 2018
- Joko Sriwidodo & Kristiwanto, *Memahami Hukum Perikatan*, Penerbit Kepel Press, Yogyakarta, 2021
- Lukman Santoso AZ dkk., *Dinamika Hukum Kontrak Indonesia*, Trussmedia Grafika, Yogyakarta, 2017.
- Nanda Amalia, *Hukum Perikatan*, Unimal Press, Lhokseumawe, 2012.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005.
- Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan dalam Hubungan Kontraktual*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020.

Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang Undang Hukum Perdata (*Burgekijk Wetboek*, secara umum disingkat sebagai BW) Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, Nomor 9 Tahun 2021.

Jurnal Ilmiah

- Felix Antonius, Kembau, Agung Stefanus., Stevania Stevania, & Wardhani, Nuraini Kusuma., Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Customer Experience Dalam Pembelian Tiket Konser Pada Tiket.Com, *Economics and Digital Business Review*, Vol. 5 No. 2, hlm. 653-661, 2024. DOI: 10.37531/ecotal.v5i2.1602
- Harisnanda Rizky, Setiawan Wiji, dan Sudarmanti Rini, Fenomenologi Mnat Pembelian Tiket Konser Pasca Pandemi: War Ticket Konser Coldplay Jakarta Tahun 2023, *Sibatik Journal*, Vol. 2 No. 9, hlm. 2905-2926, 2023. DOI: 10.54443/sibatik.v2i9.1352
- Haryani Elisabeth dan Neltje Jeane, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 4 No. 2, hlm. 1157-1182. 2021. DOI: 10.24912/adigama.v4i2.17011
- Hasibuan, Saskia Andhryani., dan Faisal Faisal, Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online, *Unes Law Review*, Vol. 6 No. 3, hlm. 9181-9186 2024. DOI: 10.31933/unesrev.v6i3
- Islamadina Alifia, Rahmah, Citra Layali Nur, dan Alam, Aril Ramadhan Nur, Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (E-Ticket) atas Indikasi Kecurangan melalui Platform Tiket.com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48 No. 2, hlm. 120-135, 2018. DOI: 10.56895/plr.v10i2.1029
- Iwanti, Nur Azza Morlin & Taun, Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku, *The Juris*, Vol. 6 No. 2, hlm. 346-351, 2022. DOI: 10.56301/juris.v6i2.601
- Kurniawan Oktriadi, Zurnetti Aria dan Suharizal, Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) yang Mengarah pada Tindak Pidana Penipuan, *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1 No. 7, 353-358, 2020. DOI: [10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i7.111](https://doi.org/10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i7.111)
- Longdong, Virgin Velyna Mutiara, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif, *Lex Administratum*, Vol. 12 No. 4, Mei 2024.
- Mariana, Dina, Gilalo, Jacobus Jopie, dan Erbiana, Nyi Mas Gianti Bingah, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Pembelian Tiket Konser melalui Social Media Platform, *Karimah Tauhid*, Vol. 4 No. 5, hlm. 2652-2667, 2025. DOI: 10.30997/karimahtauhid.v4i5.19185
- Mas, Made Nitya Amanda Putri Manik, Gorda, Anak Agung Ayu Ngurah Sri Rahayu, Sudharma, Kadek Januarsa Adi dan Puspawati, Anak Agung Ayu Intan, *Refund* Tiket Konser Musik K-Pop Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen: Antara Kepastian Hukum Dan Keadilan, *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 3 No. 6, hlm. 8156-8164, 2025. DOI: 10.61104/alz.v3i6.2524.
- Ridwan, Muhammad Riandi Nur dan Permana, Iblam Yana Sukma, Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian, *The Juris*, Vol. 6 No. 2022. hlm. 441-451, 2022. DOI: 10.56301/juris.v6i2.616
- Rumondor Praise Apriani, Sondakh, Jemmy, dan Roeroe, Sarah D. L., Tanggung Jawab Event Organizer yang Merugikan Konsumen Dalam Penjualan Tiket Konser, *Lex Privatum*, Vol. 14. No. 3, September 2024.
- Setyawati, Desy Ary, Ali Dahlan dan Rasyid, M. Nur, Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 25, No. 1, hlm. 60-75, 2015.

- Sinaga, Niru Anita, Peranan Asas Itikad Baik Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak Dalam Perjanjian, *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Vol. 8 No, 1, hlm. 47-66, 2018. DOI: 10.35968/m-pu.v8i1.186
- Sinaga, Niru Anita dan Darwis, Nurlily., Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian, *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 7 No. 2, hlm. 43-57, 2015. DOI: 10.35968/jmm.v7i2.534
- Sinaga, Niru Anita dan Zaluchu Tiberius, Peranan Asas Keseimbangan Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 8 No. 1, hlm. 38-56, 2017. DOI: 10.35968/jh.v8i1.137
- Utari, Aprilla Laura, Fadhillah, Alya Syiendi, Perlindungan Konsumen Atas Pelanggaran Hak Dalam Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Dan Fasilitas Terkait Oleh Promotor, *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 1 No. 3, hlm. 357-361. 2025 DOI: 10.30997/karimahtauhid.v4i5.19185
- Valencialaw Natasya dan Utami, Lusia Savitri Setyo., K-POP dan Perilaku Konsumtif Menonton Konser, *Koneksi*, Vol. 7 No. 1, hlm. 112-119. 2023. DOI: 10.24912/kn.v7i1.21301
- Berita Online**
- KBR Jakarta, (2025, 18 Juni), “Menagih Janji Pertanggungjawaban Promotor Konser Bermasalah” <https://kbr.id/articles/index/menagih-janji-pertanggungjawaban-promotor-konser-bermasalah>, Diakses 2 Januari 2026 pukul 15.48.
- IDN Times, Jakarta (2024, 11 September), “Fans Keluhkan Refund Tiket Konser BTOB Berbelit dan Potongannya Besar”, <https://www.idntimes.com/korea/knews/proses-refund-tiket-konser-btob-yang-sulit-00-hwff8-w206nr>, Diakses 2 Januari 2026 pukul 16.33.
- Tempo, Jakarta (2025, 5 Januari), “Fans Keluhkan Lambatnya Proses Refund Tiket NEVAEVA! Festival 2024”, <https://www.tempo.co/teroka/fans-keluhkan-lambatnya-proses-refund-tiket-nevaeva-festival-2024-1190119> , diakses pada 2 Januari 2026 pukul 16.45.