



Perlindungan Konsumen dalam Industri Hiburan: Analisis Hukum Akibat Pembatalan Acara

Vania Maurilla Putri Murti

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan acara festival musik yang disebabkan oleh *over capacity* (kelebihan kapasitas), serta menganalisis apakah kejadian tersebut dapat dikategorikan sebagai *overmacht* (keadaan memaksa) atau sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Kasus yang diangkat adalah pembatalan acara musik Berdendang Bergoyang di Istora Senayan, di mana promotor menjual tiket jauh melebihi kapasitas maksimal (21.637 penonton dibandingkan kapasitas 10.000), yang berujung pada kekacauan, pembubaran oleh Kepolisian, dan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang mengkaji norma hukum positif dengan pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), Konsep (*Conceptual Approach*), dan Kasus (*Case Approach*). Data dianalisis secara dogmatik untuk menemukan aturan, prinsip, dan doktrin hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promotor telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi. Lebih lanjut, kelalaian promotor dalam mengelola kapasitas dan izin acara, serta kegagalan dalam memberikan *refund* dan ganti rugi, memenuhi lima unsur Perbuatan Melawan Hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHP, yaitu adanya perbuatan, melawan hukum, kesalahan (*culpa*), kerugian materiil, dan hubungan kausal antara kelalaian promotor dan kerugian konsumen. Oleh karena kelalaian tersebut merupakan kesalahan yang sepenuhnya berada di bawah kendali promotor, pembatalan acara tidak dapat dianggap sebagai *overmacht*. Disimpulkan bahwa upaya hukum perlindungan konsumen harus diterapkan untuk meminta pertanggungjawaban promotor dan memastikan ganti rugi bagi penonton yang dirugikan.

Abstract

This study aims to examine and analyze the form of legal protection for consumers following the cancellation of a music festival due to over capacity, and to analyze whether the incident can be categorized as *overmacht* (force majeure) or as an Unlawful Act (tort). The case studied is the cancellation of the Berdendang Bergoyang music event at Istora Senayan, where the promoter sold tickets far exceeding the maximum

Kata kunci:

Perlindungan Konsumen, Perbuatan Melawan Hukum, Over Capacity, Ganti Rugi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Article Histori:

Received: 23-10-2025

Received in Revised Form:
07-11-2025

Accepted: 23-11-2025

Publish: 28-11-2025

Keywords:

Consumer Protection, Unlawful Act (PMH), Over Capacity, Compensation, Consumer Protection Law (UUPK)

capacity (21,637 spectators versus 10,000 capacity), leading to chaos, dissolution by the Police, and losses for consumers. This research uses a normative legal research method, which examines positive legal norms using the Statutory Approach, Conceptual Approach, and Case Approach. The data is analyzed dogmatically to discover relevant legal rules, principles, and doctrines. The findings indicate that the promoter has violated consumer rights as stipulated in Article 4 of the Consumer Protection Law (UUPK), specifically the rights to convenience, security, safety, the right to correct information, and the right to compensation/indemnity. Furthermore, the promoter's negligence in managing capacity and event permits, as well as the failure to provide refunds and compensation, fulfills the five elements of an Unlawful Act (PMH) based on Article 1365 of the Civil Code (KUHPPerdata), namely: an act, unlawfulness, fault (culpa), material loss, and a causal link between the promoter's negligence and the consumer's loss. Since the negligence was entirely under the promoter's control, the event cancellation cannot be considered overmacht. It is concluded that consumer legal protection efforts must be implemented to hold the promoter accountable and ensure compensation for the aggrieved spectators.

Koresponden Penulis;
Vania Maurilla Putri Murti
E-mail: vmaurillapm@gmail.com

1. Latar Belakang

Perindungan konsumen merupakan salah satu hal yang penting untuk mewujudkan keadilan sosial serta kesejahteraan bagi konsumen di Indonesia. (Laura Sally Patricia dan Ariawan; 2024). Di Indonesia untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, maka Pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang, yang merupakan bagian dari implementasi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK), dimaksudkan agar dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi Pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk dapat dilakukan melalui pembinaan maupun pendidikan terhadap para konsumen. (Elia Wuria Dewi; 2015).

Perindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industri tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk memastikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim persaingan usaha yang sehat (Rade et al., 2025).

Salah satu permasalahan krusial dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nisa et al., 2025). Meskipun ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha telah secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam praktiknya masih ditemukan pelaku usaha yang mengabaikan dan/atau tidak memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana mestinya. Kondisi tersebut antara lain disebabkan oleh lemahnya mekanisme pengawasan serta kurang optimalnya penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen (Pujiono, 2021).

Landasan terbentuknya UUPK, untuk meningkatkan harkat dan martabat pada konsumen dengan tujuan untuk melindungi dirinya sendiri dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk mewujudkan perekonomian yang sehat (Manggala & Santyaningtyas, 2025). Dalam UUPK telah diatur mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen maupun untuk para pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab usaha Berdasarkan pasal 1 angka 1 dalam UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Ratuwalu et al., 2025). Konsumen memiliki pengertian adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pada Pasal 2 UUPK, UUPK memiliki asas dan tujuan, berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum (Fahira Muhamad, 2023).

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai perlindungan konsumen yang tertera diatas, peneliti akan membahas sebuah kasus festival musik/konser yang berkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Festival musik merupakan sebuah kegiatan untuk menampilkan secara langsung para musisi tampil bernyanyi yang diiringi dengan instrumen, dengan beberapa jenis musik yang dilaksanakan pada suatu lokasi tertentu. Terdapat sebuah acara festival musik bernama Berdendang Bergoyang Festival yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober sampai 30 Oktober 2022 di Istora Senayan, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, untuk dapat memasuki festival musik tersebut tiket yang dijual berkisar Rp 275.000 sampai Rp 790.000.

Pada pelaksanaan acara musik Berdendang Bergoyang yang diselenggarakan di Istora Senayan, diketahui bahwa kapasitas maksimal lokasi tersebut hanya dapat menampung sebanyak 10.000 (sepuluh ribu) orang. Namun demikian, penyelenggara atau pihak promotor telah menjual tiket dalam jumlah yang melebihi kapasitas maksimal yang ditetapkan, sehingga menyebabkan terjadinya kelebihan jumlah pengunjung (*over capacity*). Pada hari pertama pelaksanaan acara, situasi di dalam area pertunjukan menjadi sangat padat dan penuh sesak, yang mengakibatkan sejumlah penonton mengalami kondisi tidak stabil hingga jatuh pingsan. Keadaan tersebut mencerminkan adanya dugaan kelalaian dari pihak penyelenggara dalam memenuhi kewajiban untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan hari kedua, tanggal 29 oktober 2022, pengunjung acara makin tidak terkondisikan, pengunjung yang datang terlalu berlebihan, yang datang berjumlah 21.637 orang. Pada saat memasuki lokasi acara, terjadi penumpukan pengunjung yang berdesakan akibat tidak dilakukannya pemeriksaan tiket secara efektif oleh panitia penyelenggara. Akibat kelalaian tersebut, pihak yang tidak memiliki tiket asli dapat memasuki venue acara. Selain itu, jumlah penonton yang hadir telah melebihi kapasitas maksimal yang diperbolehkan oleh ketentuan penyelenggaraan. Menyikapi kondisi tersebut, Kepolisian Resor Jakarta Pusat mengambil langkah pembubaran acara dan mencabut izin pelaksanaan konser sesuai dengan kewenangannya.

Akibat dari kejadian tersebut, para penonton mengalami kekecewaan dan merasa dirugikan, mengingat harga tiket yang dibayarkan tergolong tinggi namun tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi venue yang penuh sesak, ketidaksesuaian jadwal penampilan artis dan musisi dengan pengumuman resmi, pembatalan penampilan sejumlah artis, fasilitas kesehatan yang tidak memadai, serta lemahnya pengamanan oleh panitia selama pelaksanaan acara merupakan bentuk

pelanggaran terhadap hak konsumen atas perlindungan keselamatan, kenyamanan, dan kepastian atas jasa yang diterima.

Pihak promotor menyampaikan informasi bahwa, pelaksanaan acara untuk hari ketiga dibatalkan, karena izin acara telah dicabut oleh pihak kepolisian. Setelah kejadian tersebut, pihak promotor melayangkan permintaan maaf dan membuat pengumuman *refund* tiket, melalui akun media sosial di aplikasi Instagram "Berdendang Bergoyang", mereka menginformasikan jika ingin menerima pengembalian dana tiket, para pembeli tiket dapat melakukan *refund* melalui link yang telah dicantumkan dalam bio akun instagram BBF.

Berdasarkan fakta yang terungkap melalui media sosial akun Instagram resmi acara Berdendang Bergoyang, para pembeli tiket sejak bulan Oktober 2022 sampai dengan pengumuman pembatalan acara dan hingga awal tahun 2023 belum menerima pengembalian dana (*refund*) atas tiket yang telah dibeli. Para pembeli tiket menilai bahwa pihak promotor tidak menunjukkan itikad baik dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, serta tidak memberikan informasi perkembangan yang transparan dan berkala mengenai mekanisme pengembalian dana tersebut. (Vania Maurilla Putri Murti; 2023).

Ditelusuri kembali pada akun instagram BBF sampai tahun ini 2025, banyak dari konsumen yang belum mendapatkan pengembalian dana, banyak dari konsumen yang memberikan keresahan dalam bentuk komentar pada akun BBF. Dalam konteks ini, penelitian yang ditulis ini adalah bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis terhadap bentuk dari perlindungan konsumen akibat pembatalan acara pada salah satu kasus festival musik. Dalam beberapa persoalan mengenai perlindungan konsumen, terdapat persoalan yang dapat dianalisis pada kasus yang terjadi dan regulasinya. Salah satu diantaranya adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tidak mendapatkan haknya akibat kerugian yang dialami? Kemudian hal menarik yang lainnya tidak lain adalah Apakah pembatalan acara akibat kelebihan kapasitas dapat dianggap sebagai *overmacht*? Karena untuk perlindungan hukum terhadap konsumenn itu sendiri di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha.

2. Metode

Pada jenis penelitian dalam penulisan ini adalah hukum normatif. Merupakan penelitian yang mengkaji norma hukum positif sebagai objek kajiannya. Penelitian hukum normatif, sebagai penelitian hukum dogmatik yang didalamnya mengkaji serta mengembangkan hukum positif dengan logika. (E.Saefullah Wiradipradja; 2015). Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, ataupun doktrin-doktrin hukum menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. (Peter Mahmud Marzuki; 2005). Jenis penelitian ini menggunakan studi normatif yang mana pendekatannya menggunakan pertama; pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) yaitu penulis akan meneliti berbagai macam aturan hukum, kedua; pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*) yaitu pendekatan yang berangkat dari pandangan doktrin yang telah berkembang dalam ilmu-ilmu hukum, ketiga; pendekatan kasus adalah pendekatan penelitian pada kasus-kasus perlindungan konsumen terhadap pembatalan konser musik (*Case Approach*).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Penonton Akibat Pembatalan Acara

Perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan acara karena *over capacity*. Akibat dari kejadian pembatalan acara yang dikarenakan penonton yang berada di *venue* melebihi kapasitas, banyak penonton sebagai konsumen merasa kecewa dan merasa dirugikan dengan harga tiket yang mahal, namun tidak sesuai dengan yang diharapkan. Walaupun pihak promotor telah menyampaikan informasi bahwa pelaksanaan acara untuk hari ketiga dibatalkan, karena izin pelaksanaan acara dicabut oleh pihak kepolisian. Pihak promotor menyampaikan informasi mengenai pengajuan pembelian tiket. Dengan menyertakan link pada bio *instagram*, dengan melengkapi data secara lengkap, seperti nama lengkap, nomor identitas, alamat *e-mail*, nomor rekening serta nama bank dan mengirimkan bukti pembayaran pembeli tiket.

Respon para pembeli tiket yang sangat kecewa terhadap promotor, karena mereka tidak mendapat informasi dan kepastian mengenai pengembalian uang tiket acara sebagai ganti rugi, pihak promotor yang sudah dihubungi dengan berbagai cara melalui pengisian link ganti rugi, melalui *direct message instagram*, *whatsapp*, dan *e-mail*. Sudah berbagai macam upaya yang telah dilakukan oleh para pembeli tiket yang tidak mendapatkan respon sekalipun dari pihak promotor dari panitia acara.

Pada pelaksanaan acara festival musik, akan melibatkan dua pihak yaitu promotor dan penonton konser sebagai konsumen. Hubungan hukum antara penonton dengan penyelenggara konser telah dimulai sejak adanya kesepakatan jual beli sehingga menciptakan adanya perikatan antara pihak satu dengan pihak yang lainnya. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdata mengatur bahwa yang dimaksud dengan jual beli ialah perjanjian antara penjual dengan pembeli yang mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang tersebut. Maka dalam hal ini termasuk hubungan antara penyelenggara konser sebagai penjual tiket, dengan penonton sebagai konsumen pembeli tiket. Setiap perjanjian jual beli pada dasarnya akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. (Syahrul Qiram; 2021).

- a. Hak dari penjual dengan menerima harga barang yang telah dijualnya dari pihak pembeli berdasarkan dengan kesepakatan harga antara kedua belah pihak.
- b. Hak dari pembeli menerima barang yang telah dibelinya dari pihak penjual berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak. (Raden Ajeng Astari Sekarwatia dan Susilowati Suparto; 2021).

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, konsumen berhak memperoleh ganti rugi, penggantian, dan/atau kompensasi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam konteks pembelian tiket untuk acara pertunjukan musik, konsumen sebagai penonton memiliki hak atas perlindungan konsumen guna memberikan kepastian hukum, rasa aman, serta mencegah timbulnya kerugian yang dapat dialami oleh konsumen. Setiap konsumen berhak untuk memperoleh perlindungan atas hak-haknya dalam seluruh kegiatan yang melibatkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. (Syahrul Qiram; 2021).

Adanya UUPK merupakan landasan dari upaya hukum perlindungan bagi konsumen yang memberikan pengaturan mengenai hak konsumen, yang diatur dalam Pasal 4, hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010).

Berdasarkan peristiwa yang terjadi, diketahui bahwa dalam pelaksanaan acara dimaksud terdapat lima panggung pertunjukan, dengan rincian satu panggung berada di dalam area Istora Senayan dan empat panggung lainnya berada di luar area tersebut. Pada saat pelaksanaan acara berlangsung, aparat Kepolisian yang hadir di lokasi memberikan instruksi kepada pihak panitia penyelenggara untuk menutup dua panggung yang berada di luar area Istora Senayan, dengan alasan berkaitan dengan perizinan. Namun demikian, pihak panitia penyelenggara tidak melaksanakan instruksi yang diberikan oleh aparat Kepolisian terkait penutupan panggung dimaksud.

Pada hari kedua pelaksanaan acara, penonton yang datang melebihi kapasitas, akibat dari hal tersebut banyak penonton yang jatuh pingsan, dikarenakan saling berdesak-desakan. bersamaan dengan penonton yang datang semakin membludak, menimbulkan saling dorong pada salah satu akses pintu masuk *venue*. Situasi yang tidak terkendali dan kacau, banyak pengunjung acara yang sudah membeli tiket menuntut panitia sebagai pihak promotor untuk mengembalikan uang tiket, karena pengunjung tidak dapat memasuki area acara tersebut.

Promotor memberikan informasi melalui postingan di sosial media, di dalamnya berisi informasi bahwa, untuk mendapatkan *refund* tiket dilakukan selama 30 sampai 45 hari kerja. Namun, pada kenyataannya setelah melewati estimasi yang diinformasikan, beberapa pembeli tiket belum mendapatkan pengembalian dana sepeser pun. Banyak upaya yang telah dilakukan oleh para konsumen seperti secara personal melalui pesan Whatsapp, Instagram, *e-mail* serta memberikan komentar pada postingan di akun instagram Berdendang Bergoyang Festival, namun tetap saja tidak mendapat jawaban, maupun informasi kepastian lebih lanjut mengenai pengembalian dana.

Berdasarkan kasus serta fakta hukum yang telah disampaikan di atas, ketika dianalisis dengan hak-hak konsumen pada Pasal 4, pihak promotor acara telah melanggar hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen, berikut hak konsumen yang telah dilanggar oleh pihak penyelenggara acara:

1. "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa" (Pasal 4 huruf a UUPK). Konsumen seharusnya berhak untuk mendapatkan rasa aman dan nyaman, ketika mereka menerima sebuah jasa. Pada kasus atas pembatalan acara, banyak penonton yang merasa kecewa akibat keadaan acara yang telah terjadi, karena pengunjung yang datang telah melebihi kapasitas *venue*. Serta pengunjung yang telah membeli tiket tidak dapat memasuki acara.

2. "Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa" (Pasal 4 huruf c UUPK). Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Dalam kasus yang dialami oleh para pembeli tiket sebagai konsumen acara BBF, hak tersebut tidak dipenuhi karena mereka tidak memperoleh informasi lanjutan yang memadai terkait mekanisme dan jangka waktu pengembalian dana tiket, serta tidak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan. Seharusnya penyelenggara acara BBF memberikan kepastian informasi mengenai proses dan waktu pengembalian dana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya" (Pasal 4 huruf h UUPK). Dalam kasus ini, selain tidak memenuhi kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen, pihak promotor juga tidak memberikan kompensasi maupun ganti kerugian kepada konsumen selaku pembeli tiket. Padahal, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan suatu acara berhak memperoleh ganti rugi dan/atau kompensasi yang setara dengan nilai kerugian yang diderita.

3.2 Analisis Kesalahan Pelaku Usaha yang Menimbulkan Perbuatan Melawan Hukum dan Kerugian Bagi Konsumen

Kelebihan kapasitas pada saat pelaksanaan acara, merupakan kesalahan yang dilakukan oleh pihak promotor dikarenakan, pada aturan jumlah kapasitas Istora Senayan hanya 10.000 pengunjung, panitia acara menargetkan 3.000-5.000 orang sedangkan pengunjung yang datang 21.000 orang, hal tersebut sudah menjadi perbuatan yang melanggar aturan. Akibat dari kelalaian pengelola acara menimbulkan permasalahan yang dialami para konsumen serta menimbulkan kerugian secara materiil. Hal ini merupakan perbuatan yang dapat merugikan orang lain. Perbuatan Melawan Hukum (PMH), telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

Perbuatan Melawan Hukum (PMH) merupakan suatu perbuatan atau kelalaian yang dilakukan oleh seseorang, yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain, meskipun antara para pihak tidak terdapat hubungan hukum sebelumnya (Amran Suadi, 2018). PMH merupakan pelanggaran terhadap kewajiban hukum umum yang berlaku bagi setiap orang dalam masyarakat. Apabila seseorang tidak memenuhi kewajiban tersebut dan menimbulkan kerugian, maka ia dapat dimintai pertanggungjawaban dalam bentuk ganti kerugian sesuai ketentuan hukum yang berlaku. (Ayup Suran Ningsih dan Harumsari Puspa Wardhani; 2024).

Terdapat unsur-unsur mengenai PMH, yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu:

- 1) Terdapat suatu perbuatan, yang terlihat secara aktif atau perbuatan yang tidak aktif, hal tersebut bersumber dari kesadaran yang bersangkutan atas tindakan yang dilakukan tetapi tidak dapat untuk dilakukan. Pada kasus yang diangkat, pihak promotor tidak menghiraukan mengenai aturan kapasitas pada Istora Senayan, yang mengakibatkan kelebihan kapasitas, yang mengakibatkan

terjadinya pembubaran saat acara berlangsung, para penonton festival musik tidak dapat menikmati acara secara aman dan nyaman.

- 2) Perbuatan yang dilakukan melawan hukum, terdapat kerugian yang dialami konsumen, hal tersebut merupakan perbuatan yang bertentangan dengan orang lain ialah konsumen, pihak promotor sebagai pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen. selaku pelaku usaha tidak memberikan kepastian kepada konsumen mengenai pengembalian dana, akibat pembatalan acara yang terjadi.
- 3) Adanya kesalahan, dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dalam unsur PMH salah satunya yaitu adanya unsur kesalahan yang dapat dimintakan pertanggung jawaban. Terdapat kesalahan pihak promotor yaitu tidak mematuhi peraturan mengenai kapasitas pengunjung Istora Senayan. Serta menjual jumlah tiket yang tidak sesuai dengan izin yang diajukan, mengakibatkan *over capacity* pada pelaksanaan acara.
- 4) Adanya kerugian bagi korban, berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, telah membahas mengenai adanya kewajiban untuk mengganti kerugian. Kerugian dapat berupa kerugian materiil atau immateriil. Kerugian yang dialami konsumen berdasarkan kasus yang diangkat, para konsumen mengalami kerugian secara materiil.
- 5) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Unsur hubungan kausal antara terjadinya perbuatan dengan adanya kerugian, maka dapat dimintai pertanggung jawaban pada pelaku yang melakukan PMH. Berdasarkan kasus, konsumen sebagai pembeli tiket meminta pertanggung jawaban kepada pihak promotor, dikarenakan mereka kecewa atas pembatalan acara yang tidak dilaksanakan, karena izin acara telah dicabut oleh pihak kepolisian, banyak dari pembeli tiket yang tidak mendapatkan ganti kerugian atas kesalahan pelaku usaha. (Indah Sari; 2020).

Berdasarkan unsur-unsur yang telah dijabarkan diatas maka panitia acara sebagai pelaku usaha dalam perbuatannya telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum, dengan mengakibatkan perbuatan yang merugikan bagi konsumen, serta tidak kunjung memberikan hak yang seharusnya didapatkan oleh para penonton sebagai konsumen.

4. Simpulan

Analisis hukum mengenai perlindungan konsumen bagi penonton akibat pembatalan acara karena kelebihan kapasitas (*over capacity*) menunjukkan adanya pelanggaran hak-hak konsumen oleh pihak promotor. Hubungan Hukum dan Hak Konsumen: Hubungan antara promotor (penjual tiket) dan penonton (konsumen) didasarkan pada perjanjian jual beli (Pasal 1457 KUHPerdara), yang menimbulkan hak dan kewajiban. Konsumen berhak atas perlindungan hukum, rasa aman, dan kepastian hukum. Pelanggaran Hak-Hak Konsumen (Pasal 4 UUPK): Berdasarkan kasus pembatalan acara, pihak promotor telah melanggar setidaknya tiga hak utama konsumen, pertama; hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Kenyamanan dan keselamatan penonton terganggu parah akibat *over capacity* dan keributan, bahkan menyebabkan penonton pingsan dan tidak bisa masuk *venue*. Kedua; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Promotor gagal memberikan informasi yang jelas dan pasti mengenai mekanisme serta jangka waktu pengembalian dana (*refund*), serta tidak merespon upaya komunikasi dari konsumen. Ketiga; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Konsumen tidak mendapatkan pengembalian dana tiket atau kompensasi meskipun layanan (pertunjukan) tidak diterima sesuai perjanjian, padahal mereka berhak atas ganti rugi sesuai nilai

kerugian. Dari 3 fakta hukum di atas pihak promotor tidak memenuhi kewajiban mereka sebagai pelaku usaha, sehingga konsumen mengalami kerugian material (uang tiket) dan non-material (kekecewaan dan ketidakpastian). Hal ini menunjukkan bahwa upaya hukum perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), harus diterapkan untuk memberikan kepastian dan ganti rugi kepada penonton yang dirugikan.

Hasil analisis selanjutnya menyimpulkan bahwa, pihak promotor/panitia acara telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, yang menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen (penonton). Kesalahan Pelaku Usaha (Promotor): Kesalahan utama adalah kelalaian (culpa) dalam mengelola acara, yaitu: mengabaikan batas kapasitas *venue* (Istora Senayan) yang hanya 10.000 pengunjung, namun menjual tiket hingga 21.000, menyebabkan *over capacity*, tidak mematuhi instruksi penutupan panggung dari aparat kepolisian terkait perizinan, gagal memberikan kepastian pengembalian dana (*refund*) dan ganti rugi kepada konsumen. Pemenuhan Unsur Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPerdara): Semua unsur PMH terpenuhi dalam kasus ini, pertama; terdapat suatu perbuatan; perbuatan aktif (menjual tiket melebihi kapasitas) dan tidak aktif (tidak menghiraukan aturan dan tidak memberikan ganti rugi), kedua; perbuatan yang dilakukan melawan hukum, perbuatan ini bertentangan dengan kewajiban hukum untuk menjamin keselamatan dan hak konsumen, serta melanggar aturan kapasitas, ketiga; adanya kesalahan: Promotor bersalah karena kelalaian (tidak mematuhi peraturan kapasitas dan menjual tiket berlebihan) yang dapat dimintakan pertanggungjawaban, keempat adanya kerugian bagi korban: Konsumen mengalami kerugian materiil berupa uang tiket yang tidak dikembalikan. Kelima; adanya hubungan kausal: Kelalaian promotor (menjual tiket berlebihan) secara langsung menyebabkan *over capacity*, pembatalan acara, dan kerugian finansial bagi konsumen.

Daftar Pustaka

- Dewi, E. W. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen (Ctk. Pertama). Graha Ilmu.
- Fahira Muhamad. (2023). Tanggung jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram) (hal 12) [Skripsi, Universitas Mataram]. Mataram. <https://eprints.unram.ac.id/id/eprint/34452>
- Manggala, F. P., & Santyaningtyas, A. C. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait dengan iklan produk kecantikan yang tergolong mengelabui konsumen. WELFARE STATE Jurnal Hukum, 4(2), 197-223. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i2.3895>
- Marzuki, P. M. (2007). Penelitian Hukum. Penerbit Kencana.
- Mukti Fajar & Yulianto Achmad. (2010). Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif. Pustaka Pelajar.
- Nisa, Z. L. K., Setyawan, I. N., & Khotijah, S. (2025). Tanggung Jawab Negara dalam Perlindungan Konsumen Digital di Era Kewarganegaraan Global. Aktivisme Jurnal Ilmu Pendidikan Politik Dan Sosial Indonesia, 2(4), 73-89. <https://doi.org/10.62383/aktivisme.v2i4.1328>
- Pujiono, B. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen. Transparansi Hukum, 4(2). <https://doi.org/10.30737/transparansi.v4i2.1962>
- Qiram, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19. Universitas Kartini Surabaya: Surabaya, 5(1), 63-64. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v5i1.15970>

- Rade, J. G. L., Usman, S. R., & Bire, C. M. D. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Kabupaten Belu Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Atambua. *Artemis Law Journal*, 3(1), 1-14. <https://doi.org/10.35508/alj.v3i1.21115>
- Ratuwalu, N. R., Komsatun, N. K., & Dewayani, N. S. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen Fintech P2P Lending akibat Penagihan oleh Pihak Ketiga sesuai POJK No.22 Perlindungan Konsumen. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU SOSIAL POLITIK DAN HUMANIORA*, 5(1), 554-570. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i1.6918>
- Raden Ajeng Astari Sekarwatia & Susilowati Suparto. (2021). Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia dan Eropa. *Jurnal Hukum Bisnis Moneter Dan Hak Kekayaan Intelektual*, 5(2), 3. <http://dx.doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.52>
- Sari, I. (2020). Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata. *Jurnal Hukum*, 11(1), 54. <https://doi.org/10.35968/jh.v11i1.651>
- Suadi, H. A. (2018). *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Penemuan dan Kaidah Hukum*. Prenamedia Group.
- Suran Ningsih, A., & Wardhani, H. P. (2024). Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-Unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi. *Prolev: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 32. <https://doi.org/10.64843/prolev.v2i1.33>
- Wiradipradja, E. S. (2015). *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*. Keni Media
- Rade, J. G. L., Usman, S. R., & Bire, C. M. D. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Kabupaten Belu Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Atambua. *Artemis Law Journal*, 3(1), 1-14. <https://doi.org/10.35508/alj.v3i1.21115>
- Ratuwalu, N. R., Komsatun, N. K., & Dewayani, N. S. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen Fintech P2P Lending akibat Penagihan oleh Pihak Ketiga sesuai POJK No.22 Perlindungan Konsumen. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU SOSIAL POLITIK DAN HUMANIORA*, 5(1), 554-570. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i1.6918>