



KEWAJIBAN GANTI RUGI OLEH PROMOTOR KONSER DAY6 3RD WORLD TOUR IN JAKARTA AKIBAT PERPINDAHAN VENUE SECARA SEPIHAK

Afifah Zahra¹, Dian Afrilia²

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya; Jl. Masjid Al Gazali, Bukit Lama, Kec.
Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128 Nomor Telepon : (0711)
310004

¹*afifah.zahra2003@gmail.com*, *dianafrilia@fh.unsri.ac.id*²

Abstrak

Banyaknya penyelenggaraan konser musik di Indonesia saat ini memberikan peningkatan terhadap pendapatan dari bidang ekonomi kreatif di Indonesia, akan tetapi di sisi lain hal ini menimbulkan permasalahan hukum pada persoalan perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum dalam pelaksanaan pengembalian dana tiket konser musik yang tidak sesuai dengan perjanjian dan mengkaji bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas tindakan wanprestasi yang dilakukannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif dengan mengkaji Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Penemuan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha belum merealisasikan hak konsumen atas pengembalian dana tiket konser dengan ketentuan yang berlaku yaitu pada Pasal 4, Pasal 7 UUPK. Promotor selaku pelaku usaha hendaklah melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang diperjanjikan, serta memastikan melakukan perjanjian dengan itikad baik.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Promotor, Pembeli Tiket Konser Musik, Perpindahan Venue*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri hiburan di Indonesia terutama dalam bidang industri musik sangat berkembang pesat, hal ini didorong oleh kemajuan teknologi. Industri

musik sangat dinikmati oleh berbagai kalangan.¹ Musik menjadi suatu bagian penting dalam kehidupan sehari-hari dengan tingginya minat terhadap musik maka, permintaan atas konser musik menjadi semakin meningkat, hal tersebut selalu membuat para penikmat musik dari lokal ataupun musik internasional menjadi antusias untuk menghadiri konser musik. Selain itu konser musik dapat menjadi salah satu sumber pendapatan ekonomi kreatif suatu negara.²

Industri musik *K-Pop* atau *korean wave* yang berasal dari Korea Selatan akhir-akhir ini menjadi sebuah fenomena yang banyak digemari berbagai kalangan di Indonesia. fenomena *K-Pop* ini berdampak nyata dikarenakan perkembangan teknologi yang sudah merajalela baik itu pada generasi muda ataupun generasi di atasnya. Meskipun konser artis ataupun *idol K-Pop* tergolong mahal, namun penjual tiket konsep *K-Pop* tersebut selalu habis terjual dan terkadang tidak tersisa kembali. Meskipun harga tiket tersebut mencapai jutaan rupiah atau bahkan hampir puluhan juta tiket tersebut tetap laku terjual dan dibeli oleh penggemar yang royal kepada idolanya.³

Dalam persiapan ataupun penyelenggaraan konser tidak luput dari sebuah permasalahan hukum, salah satu konser yang terkena permasalahan hukum ialah konser Band asal Korea Selatan yaitu Band Day6 yang bertajuk “*Day6 3rd World Tour: Forever Young in Jakarta*”.⁴ Praktik pelaksanaan konser musik tidak selalu berjalan lancar adapun kendala yang perlu di hadapi seperti perubahan jadwal, perpindahan lokasi acara (*venue*) dan pengembalian dana akibat tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan.

Pihak yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan konser ini ialah pihak PT. Melania Citra Permata (MecimaPro) selaku promotor atas konser tersebut. Permasalahan pertama tersebut bermula ketika pihak promotor membuka *ticketing* pada bulan Januari 2025 silam, namun ketika para penggemar telah membeli tiket melalui web MecimaShop terjadi permasalahan teknis yang menyebabkan *e-ticket* konser tidak muncul, meskipun saldo pembeli tiket telah terpotong kemudian, hal tersebut memicu protes dari para pembeli tiket dan beberapa pembeli tiket merasa kecewa karena pihak MecimaPro melimpahkan permasalahan tersebut kepada pihak lain.⁵

Permasalahan puncaknya adalah menjelang pelaksanaan konser pada bulan Mei 2025, pihak MecimaPro secara mendadak mengubah lokasi *venue* yang mulanya berada di Jakarta Internasional Stadium (JIS) menjadi di Stadion Madya Gelora Bung Karno (GBK). Pihak MecimaPro beralasan perpindahan tersebut telah

¹ Rizka Ameira, “Tanggung Jawab Promotor Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik,” *Universitas Sriwijaya*, n.d.

² Ma’ar Kamila Ardani Sarajwati, “Fenomena Korean Wave Di Indonesia Environmental Geography Student Association,” in *EGSA UGM* <https://Egsa.Geo.Ugm.Ac.Id/2020/09/30/Fenomena-Korean-Wave-Di-Indonesia/>, n.d.

³ Sarajwati.

⁴ Melvina Tiodarnus and Dian Maharani, “Kronologi Polemik Tiket Konser DAY6 Jakarta 2025,” *Kompas. Com* <https://www.kompas.com/hype/read/2025/05/03/084820766/Kronologi-Polemik-Tiket-Konser-Day6-Jakarta-2025>, n.d.

⁵ Ainun Yulia Salsa Billa and Reni Budi Setianingrum, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Ticketing Pending Payment Dan Keterlambatan Konfirmasi E-Ticket Konser Day6,” *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum* 3, no. 1 (n.d.): 307–28, <https://doi.org/10.70308/adagium.v3i2.223>.

disepakati oleh pihaknya dan pihak pengelola JIS, akibat dari adanya jadwal pertandingan sepakbola Liga 1 Indonesia. Berimbas dari keadaan tersebut para pembeli tiket yang merasa dirugikan meminta kepada pihak MecimaPro untuk memberikan opsi *refund*. Sebab mulanya pihak MecimaPro hanya memberikan opsi mengenai *upgrade* ataupun *downgrade* terkait *section* tiket yang telah dibeli oleh para pembeli tiket.⁶ Pihak MecimaPro juga tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jasanya. Sebab, selama proses penyelenggaraan dan pelaksanaan konser serta *refund* pihak MecimaPro selalu memberikan informasi yang dianggap tidak jelas oleh konsumen.

Kemudian permasalahan ketiga, hingga sekarang tahun 2026 pihak MecimaPro belum menuntaskan kewajibannya untuk mengembalikan uang tiket yang dimintakan oleh para pembeli tiket. Berbagai cara telah dilakukan oleh para pembeli tiket ini untuk meminta pihak MecimaPro segera menuntaskan kewajibannya sebagai promotor dan pelaku usaha. Pihak pembeli tiket selaku konsumen memiliki kewajiban untuk diberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan kasus tersebut maka timbul tanggung jawab bagi pihak promotor selaku pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen dan melaksanakan kewajibannya sesuai peraturan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Tanggung jawab pelaku usaha pada permasalahan ini adalah persoalan jaminan dan kepastian hukum terkait terpenuhinya hak konsumen, sehingga hubungan yang terjalin di antara keduanya menjadi tidak seimbang.⁷ Hubungan hukum lainnya yaitu menyangkut hubungan jual-beli yang timbul dari adanya perjanjian di antara keduanya. Apabila di antara keduanya tidak memenuhi prestasinya maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai tindakan wanprestasi.⁸ Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak promotor ialah melakukan perjanjian tapi tidak dengan semestinya.

Dalam pelaksanaan jual-beli tiket konser tersebut hendaklah kedua belah pihak mencapai persesuaian kehendak di antara keduanya. Pelaksanaan jual-beli harus dilakukan dengan adanya itikad baik.⁹ Perjanjian dan asas itikad baik diatur dalam pasal 1313 dan 1338 KUHPER, sedangkan jual-beli di atur dalam pasal 1458 KUHPER. Hubungan jual-beli pula menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk melaksanakan kesepakatan. Maka dari itu pihak MecimaPro harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang menggunakan jasa yang diperdagangkannya. Bentuk pertanggung jawaban Pihak MecimaPro terhadap

⁶ Made Nitya Amanda Putri Manik Mas et al., "Refund Tiket Konser Musik K-Pop Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen: Antara Kepastian Hukum Dan Keadilan," *Al-Zayn; Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (n.d.): 8156–64, <https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2524>.

⁷ Ameira, "Tanggung Jawab Promotor Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik."

⁸ Sanyya Listyani and I Wayan Wiryawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik," *Jurnal Media Akademik* 3, no. 10 (n.d.): 4.

⁹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, I (Jakarta: Sinar Grafika, 2015).

konsumennya ialah memberikan ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukannya.¹⁰ Demikian penelitian ini akan membahas bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket konser musik *Day6 3rd World Tour: Forever Young In Jakarta* atas perpindahan venue secara sepihak dan apa saja hambatan yang menyebabkan pihak promotor belum menyelesaikan kewajibannya untuk melakukan pengembalian dana yang dikaji melalui perlindungan hukum konsumen dan kaitannya dengan wanprestasi dalam perjanjian.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif yang dianalisis berdasarkan teori, konsep, asas dan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini memadukan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan analitis. Fokus penelitian ini didasarkan oleh ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjadi pedoman penetapan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier sebagai bahan hukum pelengkap. Pengumpulan bahan dilakukan melalui teknik studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif dengan metode analisis preskriptif, sehingga dapat merumuskan masalah sesuai dengan fakta yang ada.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Tiket Akibat Pemberian Informasi yang Tidak Jelas Oleh Promotor

Pelaksanaan sebuah konser musik pada saat ini tidak terlepas dari adanya pemenuhan terkait perizinan dan kepatuhan atas ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian dari pihak konsumen dan pelaku usaha.¹² Secara yuridis definisi konsumen tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UUPK bahwa konsumen merupakan 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.

Penelitian mengenai perlindungan konsumen semakin banyak dilakukan, artinya beragam permasalahan terkait perlindungan konsumen terus terjadi di Indonesia dalam lingkup pemanfaatan barang ataupun penggunaan jasa. Perlindungan konsumen di definisikan sebagai upaya yang menjamin kepastian hukum yang diberikan perlindungan kepada konsumen, hal ini tercantum dalam Pasal 1 angka 1 UUPK. Perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mengenai perlindungan secara fisik akan

¹⁰ Listyani and Wiryawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik."

¹¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: UNRAM Press, n.d.).

¹² Naufal Irshan and Irawaty, "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Penyelenggara Konser Terhadap Perubahan Lokasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Book Chapter Hukum Dan Lingkungan Jilid 2* (n.d.): 646, <https://proceedings.unnes.ac.id/index.php/hk/article/view/505/476>.

tetapi dengan haknya yang bersifat abstrak. Menurut Shidarta terdapat 4 (empat) komponen penting yang menjadi hak dasar konsumen yaitu hak memperoleh keamanan, hak memperoleh informasi, hak untuk memilih dan hak untuk di dengar.¹³

Dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) garis besar kebijakan yang dapat ditempuh, yang dikemukakan oleh Hans W. Misklitz, yaitu kebijakan yang bersifat komplementer (hak atas informasi) dan kebijakan kompensatoris (hak atas kesehatan dan keamanan).¹⁴ Oleh karena itu pelaku usaha dalam melakukan kewajibannya berhak untuk memenuhi hak-hak konsumen, sebab perlindungan konsumen menjadi bagian terpenting dalam penggunaan jasa dalam industri hiburan seperti konser musik. Pada kasus konser musik *Day6 3rd World Tour: Forever Young In Jakarta*, pihak promotor secara sepihak memindahkan lokasi *venue* konser yang semula akan dilaksanakan di JIS, kemudian, berakhir di Stadion Madya GBK. Alasan dilakukannya perpindahan *venue* ini karena di JIS akan dilangsungkannya pertandingan sepak bola Liga 1 Indonesia pada bulan April 2025 sedangkan konser tersebut akan dilakukan pada bulan Mei 2025.¹⁵

Akibat dari adanya pemberitahuan tersebut, sebagian penggemar yang telah membeli tiket merasa kecewa dan merasa dirugikan, sehingga para pembeli tiket meminta pihak MecimaPro (Promotor) untuk menyediakan opsi pengembalian dana (*refund*), sebab sebelumnya pihak MecimaPro hanya memberikan opsi *upgrade* dan *downgrade*. Tanpa adanya opsi mengenai *refund* maka hal ini menunjukkan bahwa konsumen tunduk terhadap apa pun peraturan yang ditentukan oleh pelaku usaha, namun aturan yang di buat secara sepihak oleh pelaku usaha terkadang menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang tidak seimbang dengan pelaku usaha. Aturan sepihak tersebut biasanya disebut sebagai klausula baku.¹⁶

Kebijakan klausula baku dalam perlindungan konsumen tercantum pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila; menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen

¹³ Nurhaliza Damayanti and Rani Apriani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser Day6 Oleh Promotor," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 11 (n.d.): 74–84, <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11968>.

¹⁴ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)* (Bekasi: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021).

¹⁵ Elizabeth Chiquita and Tuedestin Priwiratu, "Rangkuman Kisruh Konser DAY6 Di Jakarta Mecimapro Dikecam," *IDN Times*, n.d., <https://www.idntimes.com/korea/kpop/rangkuman-kisruh-konser-day6-di-jakarta-00-hwff8-q9xgjl>.

¹⁶ Jasmine Floretta V D, "Belajar Dari My Day: Sudah Saatnya Konsumen Konser Berserikat," *Magdalene.Co*, n.d., <https://magdalene.co/story/belajar-berserikat-my-day-penggemar-day6/>.

memanfaatkan jasa yang dibelinya. Di kutip dari lama tirta.id bahwa syarat dan ketentuan pembelian tiket dari web MecimaShop.com, pengaturan mengenai jadwal acara yang dapat berubah sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya dan pihak promotor berhak untuk mengganti/menambahkan seluruh ketentuan yang dicantumkan pada syarat dan ketentuan tanpa adanya pemberitahuan.¹⁷ Apabila konsumen yang merasa sangat membutuhkan jasa yang di yang ditawarkan mau ataupun tidak mau harus menyetujui kesepakatan yang di tawarkan. Klausula baku digunakan karena dapat memberikan kemudahan dalam biaya dan waktu untuk menentukan kontrak.¹⁸

Namun, permasalahan ini tidak hanya membahas hak konsumen, adapun terkait kewajiban pelaku usaha untuk memberikan hak konsumen sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK, di antaranya mengenai hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan, hak pemberian informasi yang jelas, jujur dan benar, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila jasa yang ditawarkan tidak sesuai perjanjian dan penggantian biaya tersebut ditegaskan kembali pada Pasal 19 UUPK. Terkait dengan kewajiban pelaku usaha ditegaskan dalam Pasal 7 UUPK, di antaranya pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian. Penggantian biaya atau ganti rugi tidak hanya ditegaskan pada UUPK, namun pula dalam Pasal 1243 hingga Pasal 1252 KUHPER. Penggantian biaya tersebut merupakan penggantian biaya akibat dilakukannya wanprestasi dari salah satu pihak dalam perjanjian. Pihak yang mengalami kerugian berhak untuk menuntut mengenai kompensasi berupa biaya, kerugian dan bunga.¹⁹

Mengenai kredibilitas pihak MecimaPro selaku promotor dalam persiapan penyelenggaraan konser musik masih perlu ditinjau kembali, sebab hal ini membuat rasa kepercayaan pembeli tiket selaku konsumen menurun dan mendapatkan rasa yang tidak nyaman untuk saling melakukan transaksi.²⁰ Apabila konsumen telah membeli tiket yang ditawarkan oleh pihak MecimaPro, hendaklah kedua belah pihak telah mencapai kesepakatan terkait jual-beli tiket konser musik dan ketentuan di dalamnya.

¹⁷ Wisnu Amri Hidayat, "Link Dan Cara Beli Tiket Konser Day6 Bertajuk "Day6 3rd Wolrs Tour In Jakarta Di Mecimashop.Com Atau Tiket.Com," *Tirto.Id*, n.d., <https://tirto.id/link-dan-cara-beli-tiket-konser-day6-di-jakarta-2025-g7bD>.

¹⁸ Helena Primadiani Sulistyaningrum and Dian Afrilia, "Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Simbur Cahaya* 27, no. 1 (n.d.): 119–33, <https://doi.org/10.28946/sc.v27i1.807>.

¹⁹ Amah Purwaningtyas and Sesmawati, "Refund Tiket Konser Day6 Jakarta 22025 Status Pengembalian Dana Yang Haruss Diketahui Fnas," *Netralnews.Com*, n.d., <https://www.netralnews.com/refund-tiket-konser-day6-jakarta-2025-status-pengembalian-dana-yang-harus-diketahui-fans/MjJGaFF0MG90Q3UyMGNacWNFVTIHQT09>.

²⁰ Salsha Dwi Agustien et al., "Dampak Pelanggaran Etika Bisnis Terhadap Konsumen Promotor MecimaPro Dalam Penyelenggaraan Konser Musik Internasional Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 2 (n.d.): 4107–16, <https://doi.org/10.62710/8j7s4616>.

Pengembalian dana tidak hanya menjadi pemulihan finansial dari para pembeli tiket, namun merupakan wujud pemenuhan hak konsumen terkait kepastian hukum dalam transaksi bisnis.²¹

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dibentuk dalam kesepakatan jual-beli tiket yang kemudian memunculkan hak dan kewajiban masing-masing pihak, karena adanya nilai tukar di dalamnya. Jika hal tersebut tidak terpenuhi maka akan memunculkan permasalahan hukum seperti wanprestasi.²² Makna yang terdapat dalam perjanjian ialah mengenai janji yang harus di tepati, sehingga dapat mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari pembuatan perjanjian hingga tercapainya perlindungan dan keadilan bagi para pihak.²³ Maka hendaklah kedua pihak perlu memperhatikan kepentingan kedua belah pihak sehingga tidak ada yang merasa dirugikan.

Kemudian, setelah mendapat desakan dari berbagai konsumen dan penggemar lainnya pihak MecimaPro kemudian memberikan opsi refund kepada para pembeli tiket konser musik tersebut. Tidak hanya mendesak pihak MecimaPro saja, namun para konsumen berupaya untuk meminta pertolongan kepada pihak berwajib yang bertanggung jawab untuk menangani permasalahan ini yaitu dengan meminta bantuan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Kementerian Perdagangan RI (Kemendag), Kementerian Pariwisata dan Komisi VI DPR RI.

Pihak BPKN meminta kepada para konsumen untuk bertemu guna memberikan mediasi atas apa yang terjadi dan kemudian pihak MecimaPro pula di undang untuk menentukan bagaimana kelanjutan dari permasalahan pengembalian dana ini, akan tetapi kedua belah pihak tidak mendapatkan titik temunya. Pihak konsumen meminta pengembalian dilakukan dengan estimasi 21 hari kerja dimulai pada tanggal 14 April 2025, namun pihak MecimaPro meminta waktu 30 hari kerja terhitung pada tanggal 18 April 2025. Berdasarkan laman detik.com tata cara pengisian refund tersebut dilakukan dengan mengisi form G-form yang diberikan oleh pihak MecimaPro dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pihak MecimaPro juga menegaskan bahwa pengembalian dana akan dilaksanakan pada tanggal 14-18 April 2025. Sejak April 2025, hingga saat ini sebanyak 1.102 (seribu seratus dua) orang belum mendapatkan pengembalian dana.²⁴

Berdasarkan data yang dimiliki oleh pihak Kemendag RI melalui Dirjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, bahwa proses refund telah

²¹ Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (n.d.): 509–26, <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>.

²² I.Putu Andika Pratama and Made Aditya Pramana Putra, "Akibat Hukum Kasus Pembatalan Sepihak Promotor Beach Festival 6 Ditinjau Melalui UUPK," *Jurnal Kertha Negara* 12, no. 9 (n.d.): 1052–62, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/download/112228/58744/>.

²³ Purwaningtyas and Sesmawati, "Refund Tiket Konser Day6 Jakarta 2025 Status Pengembalian Dana Yang Haruss Diketahui Fnas."

²⁴ Atmi Ahsani Yusron, "Detail Refund Tiket Konser Day6 FOREVER YOUNG Jakarta 2025," *Detik.Com*, n.d., <https://www.detik.com/pop/korean-wave/d-7852671/detail-refund-tiket-konser-day6-forever-young-jakarta->.

dilakukan mencapai 47%. Selanjutnya pihak MecimaPro kemudian berkomitmen untuk menyelesaikan proses tersebut pada bulan Juni 2025. Namun, terjadi perbedaan pemberian data yang di terima oleh Kemendag dan data yang dimiliki oleh pihak konsumen, pihak konsumen menyatakan bahwa hanya 9,4% total dana yang telah dikembalikan oleh pihak MecimaPro dengan total Rp. 404.000,000,00 (empat ratus empat juta) dari Rp. 4.300.000.000,00 (empat miliar tiga ratus juta) yang telah di kembalikan ke konsumen. Sedangkan dana yang masih tertahan sejumlah Rp. 3.900.000.000,00 (tiga miliar sembilan ratus juta).²⁵

Terlibatnya lembaga hukum tersebut dalam menyelesaikan permasalahan ini ialah sebagai bentuk perlindungan hukum. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan atas harkat dan martabat, serta pengakuan mengenai hak asasi manusia yang dipunyai oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari timbulnya kesewenangan. Upaya perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) yaitu upaya perlindungan hukum preventif dan upaya perlindungan hukum represif.²⁶ Terlibatnya lembaga hukum dalam perlindungan konsumen pada permasalahan ini merupakan bentuk dari upaya perlindungan hukum represif yang ditekankan untuk menyelesaikan sengketa dengan diberikannya sanksi kepada pelaku usaha yang telah merugikan konsumen.²⁷

Dalam konteks kasus konser musik *Day6 3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta*, sejumlah konsumen merasa haknya dirugikan karena pihak promotor tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait dengan perpindahan *venue* dan proses pengembalian dana tiket konser. perlindungan hukum represif yang berperan sebagai mekanisme korektif yang ada ketika adanya kerugian yang menimpa konsumen, di mana pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha.²⁸ Bentuk perlindungan hukum dalam konteks permasalahan ini seharusnya tidak menitikberatkan aspek tanggung jawab setelah munculnya kerugian, namun juga menciptakan standar pelayanan dan prosedur mitigasi risiko terhadap pelaku usaha. Dengan itu pemerintah bersama dengan para pelaku industri hiburan seharusnya menyusun pedoman baku terhadap tata cara perbuahan *venue* konser, serta bentuk ganti rugi yang wajib disediakan, agar tidak ada kesalahpahaman dalam perlindungan konsumen.

²⁵ Purwaningtyas and Sesmawati, "Refund Tiket Konser Day6 Jakarta 22025 Status Pengembalian Dana Yang Haruss Diketahui Fnas."

²⁶ Tim Hukum Online, "Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli," *HukumOnline.Com*, n.d., <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>.

²⁷ I.Putu Pasek Bagiarta W, "Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku," *Kajian Hukum Dan Keadilan* 1, no. 2 (n.d.): 60–76.

²⁸ Damayanti and Apriani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser Day6 Oleh Promotor."

B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa antara Promotor dan Pembeli Tiket Konser Musik

Perpindahan *venue* konser secara sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha selaku penyelenggara konser menyebabkan kerugian yang dibebankan kepada konsumen. Semua orang berhak untuk mengupayakan sesuatu yang menjadi haknya. Penantian yang cukup panjang untuk dapat menikmati konser musik secara langsung di tempat yang belum pernah dikunjungi oleh idola merupakan suatu hal yang menggembirakan bagi para penggemar. Namun, hal itu tidak berlaku pada konser musik *Day6 3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta*. Banyaknya permintaan atas pengembalian dana tiket konser tersebut, pihak MecimaPro kemudian merespon tindakan tersebut dengan memberikan pilihan pengembalian dana kepada para pembeli tiket konser musik tersebut. Akan tetapi meskipun pihak MecimaPro telah melakukan itikad baik dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha, pengembalian dana tersebut tidak berjalan dengan baik.

Fransiska Melani selaku Founder MecimaPro mengungkapkan bahwa pihaknya akan menyelesaikan pengembalian dana sesegera mungkin dan telah menyediakan jalur komunikasi khusus bagi konsumen yang mengalami kendala. Pihak MecimaPro kemudian berkomitmen untuk menyelesaikan pengembalian dana tersebut pada tanggal 31 Mei- 11 Juni 2025.²⁹ Hingga diselesaikannya tulisan ini pihak MecimaPro belum menyelesaikan tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian para pembeli tiket. Pihak MecimaPro mengaku bahwa mereka sedang mengalami kesulitan untuk memproses data para konsumen yang melakukan pengembalian dana sebab terdapat pemilik tiket yang membeli tiket tersebut menggunakan jasa titip (*jastip*)³⁰ dan founder MecimaPro juga menyatakan bahwa mereka sedang mengalami krisis finansial sehingga sulit untuk mengembalikan dana kepada para pembeli tiket.³¹

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab hukum merupakan suatu bagian yang penting dalam perlindungan konsumen. Pada setiap kasus pelanggaran hak konsumen, di perlukannya kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang berhak untuk bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak yang berhubungan hukum.³² Meskipun

²⁹ Nirmala Hanifah, "Pantau Proses Refund Tiket Konser Day6, Kemendag: Baru Capai 47 Persen," *Tvrinews.Com*, n.d., <https://hiburan.tvrinews.com/berita/tvlejrd-pantau-proses-refund-tiket-konser-day6-kemendag-baru-capai-47-persen#>.

³⁰ Tim CNN, "MecimaPro Klain Refund Tiket Konser Day6 Di Jakarta Mencapai 47%," *cnnindonesia.com*, 2025.

³¹ Rafi Alvirtyantoro, "Melani Mecimapro Janji Refund Konser DAY6, Minta Waktu Cari Dana Tambahan," *Medcom.Id*, n.d., <https://www.medcom.id/hiburan/musik/zNAd8z6K-melani-mecimapro-janji-refund-konser-day6-minta-waktu-cari-dana-tambahan#:~:text=Jakarta:>

³² Jetmiko Setiawan and dan Indra Afrita Yetti, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi," *Jurnal Ilmu Hukum THE JURIS* 9, no. 1 (n.d.): 217–33, <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris>.

tidak ada kesalahan yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak promotor, ia tetap memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi ganti rugi sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak promotor tidak boleh mempersulit ataupun membatasi pengembalian dana tersebut. Dalam konteks perlindungan konsumen prinsip tanggung jawab tersebut dapat digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang memasarkan produk dan/atau jasanya yang merugikan konsumen.

Upaya yang dilakukan pihak MecimaPro dalam menambah biaya yang dibutuhkan adalah dengan melakukan penjualan karya tulis pribadi, penjualan *merchandise* yang masih dimiliki oleh pihak MecimaPro dan juga menjual sisa aset milik perusahaan.³³ Dengan demikian, tanggung jawab dari promotor selaku pelaku usaha dalam kasus tersebut merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi untuk melindungi hak konsumen dan menjaga kepercayaan publik pada industri hiburan. Dalam Pasal 19 UUPK tercantum tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, dalam Pasal 20 UUPK pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang di produksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait perpindahan venue secara sepihak oleh promotor, maka dapat disimpulkan bahwa telah melakukan perbuatan hukum yang bertentangan dengan hukum yang berlaku. Perbuatan hukum jual-beli yang ditimbulkan tidak sesuai dengan apa yang di janjikan, sehingga pihak promotor di kategorikan melakukan wanprestasi. Tata cara pengembalian dana dalam permasalahan perlindungan konsumen telah di tegaskan pada Pasal 4 UUPK, bahwa hal tersebut merupakan salah satu hak dari konsumen, sedangkan Pasal 7 UUPK menyatakan hal tersebut adalah kewajiban promotor dan juga diatur dalam Pasal 19 UUPK, kemudian pada Pasal 1243 KUHPER. Dari penelitian tersebut dapat ditentukan bahwa pihak promotor tidak sepenuhnya bertanggung jawab terkait kewajibannya sebagai pelaku usaha. Sebab pihak promotor selalu memberikan alasan yang menyulitkan konsumen untuk bersabar guna menunggu pihak promotor menuntaskan pengembalian dana tersebut, karena pihak promotor tidak memberikan alasan yang benar, jelas dan jujur terkait mengapa pengembalian dana tersebut belum di selesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustien, Salsha Dwi, Halimah Zahra, Maisya Hayina Zahra, Ghina Aulia Asy-

³³ Setiawan and Yetti.

- Sifa, and Rahma Khairunnisa Amalia. "Dampak Pelanggaran Etika Bisnis Terhadap Konsumen Promotor MecimaPro Dalam Penyelenggaraan Konser Musik Internasional Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 2 (n.d.): 4107–16. <https://doi.org/10.62710/8j7s4616>.
- Alvirtyantoro, Rafi. "Melani Mecimapro Janji Refund Konser DAY6, Minta Waktu Cari Dana Tambahan." *Medcom.Id*, n.d. <https://www.medcom.id/hiburan/musik/zNAd8z6K-melani-mecimapro-janji-refund-konser-day6-minta-waktu-cari-dana-tambahan#:~:text=Jakarta:>
- Ameira, Rizka. "Tanggung Jawab Promotor Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik." *Universitas Sriwijaya*, n.d.
- Billa, Ainun Yulia Salsa, and Reni Budi Setianingrum. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Ticketing Pending Payment Dan Keterlambatan Konfirmasi E-Ticket Konser Day6." *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum* 3, no. 1 (n.d.): 307–28. <https://doi.org/10.70308/adagium.v3i2.223>.
- Chiquita, Elizabeth, and Tuedestin Priwiratu. "Rangkuman Kisruh Konser DAY6 Di Jakarta Mecimapro Dikecam." *IDN Times*, n.d. <https://www.idntimes.com/korea/kpop/rangkuman-kisruh-konser-day6-di-jakarta-00-hwff8-q9xgjl>.
- D, Jasmine Floretta V. "Belajar Dari My Day: Sudah Saatnya Konsumen Konser Berserikat." *Magdelene.Co*, n.d. <https://magdalene.co/story/belajar-berserikat-my-day-penggemar-day6/>.
- Damayanti, Nurhaliza, and Rani Apriani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser Day6 Oleh Promotor." *Jurnal Ilmial Wahana Pendiidikan* 11, no. 11 (n.d.): 74–84. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11968>.
- Hanifah, Nirmala. "Pantau Proses Refund Tiket Konser Day6, Kemendag: Baru Capai 47 Persen." *Tvrinews.Com*, n.d. <https://hiburan.tvrinews.com/berita/tvlejrd-pantau-proses-refund-tiket-konser-day6-kemendag-baru-capai-47-persen#>.
- Hayati, Adis Nur, and Antonio Rajoli Ginting. "Analisis Mekanisme Ganti Rugi

- Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (n.d.): 509–26. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>.
- Hidayat, Wisnu Amri. “Link Dan Cara Beli Tiket Konser Day6 Bertajuk "Day6 3rd Wolrs Tour In Jakarta Di Mecimashop.Com Atau Tiket.Com.” *Tirto.Id*, n.d. <https://tirto.id/link-dan-cara-beli-tiket-konser-day6-di-jakarta-2025-g7bD>.
- I Ketut Oka Setiawan. *Hukum Perikatan*. I. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Irshan, Naufal, and Irawaty. “Analisis Yuridis Tanggung Jawab Penyelenggara Konser Terhadap Perubahan Lokasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen.” *Book Chapter Hukum Dan Lingkungan Jilid 2* (n.d.): 646. <https://proceedings.unnes.ac.id/index.php/hk/article/view/505/476>.
- Listyani, Sanyya, and I Wayan Wiryawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik.” *Jurnal Media Akademik* 3, no. 10 (n.d.): 4.
- Mas, Made Nitya Amanda Putri Manik, Anak Agung Ayu Ngurah Sri Rahayu Gorda, Kadek Januarsa Adi Sudharma, and 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* 3, no. 6 (n.d.): 8156–64. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2524>.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: UNRAM Press, n.d.
- Online, Tim Hukum. “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli.” *HukumOnline.Com*, n.d. <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)*. Bekasi: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021.
- Pratama, I.Putu Andika, and Made Aditya Pramana Putra. “Akibat Hukum Kasus Pembatalan Sepihak Promotor Beach Festival 6 Ditinjau Melalui UUPK.” *Jurnal Kertha Negara* 12, no. 9 (n.d.): 1052–62.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/download/112228/58744/>.

Purwaningtyas, Amah, and Sesmawati. "Refund Tiket Konser Day6 Jakarta 22025 Status Pengembalian Dana Yang Haruss Diketahui Fnas." *Netralnews.Com*, n.d. <https://www.netralnews.com/refund-tiket-konser-day6-jakarta-2025-status-pengembalian-dana-yang-harus-diketahui-fans/MjJGaFF0MG90Q3UyMGNacWNFVTIHQT09>.

Sarajwati, Ma'ar Kamila Ardani. "Fenomena Korean Wave Di Indonesia Environmental Geography Student Association." In *EGSA UGM* <https://Egsa.Geo.Ugm.Ac.Id/2020/09/30/Fenomena-Korean-Wave-Di-Indonesia/>, n.d.

Setiawan, Jetmiko, and dan Indra Afrita Yetti. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi." *Jurnal Ilmu Hukum THE JURIS* 9, no. 1 (n.d.): 217–33. <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris>.

Sulistyaningrum, Helena Primadianti, and Dian Afrilia. "Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Simbur Cahaya* 27, no. 1 (n.d.): 119–33. <https://doi.org/10.28946/sc.v27i1.807>.

Tim CNN. "MecimaPro Klain Refund Tiket Konser Day6 Di Jakarta Mencapai 47%." *cnnindonesia.com*, 2025.

Tiodarnus, Melvina, and Dian Maharani. "'Kronologi Polemik Tiket Konser DAY6 Jakarta 2025.'" *Kompas.Com* <https://Www.Kompas.Com/Hype/Read/2025/05/03/084820766/Kronologi-Polemik-Tiket-Konser-Day6-Jakarta-2025>, n.d.

W, I.Putu Pasek Bagiartha. "Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku." *Kajian Hukum Dan Keadilan* 1, no. 2 (n.d.): 60–76.

Yusron, Atmi Ahsani. "Detail Refund Tiket Konser Day6 FOREVER YOUNG Jakarta 2025." *Detik.Com*, n.d. <https://www.detik.com/pop/korean-wave/d-7852671/detail-refund-tiket-konser-day6-forever-young-jakarta->.