



Analisis Wanprestasi dalam Pemenuhan Layanan Konser oleh Mecimapro: Studi Hukum Perdata

Ghaziyah Rukhiyah Shofa*, Ira Fauzhia, Rifa Alfiatu Rohmatin

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5368>

*Correspondence: Ghaziyah Rukhiyah Shofa

Email: ghaziyah.r.shofa@gmail.com

Received: 22-01-2026

Accepted: 22-02-2026

Published: 22-03-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze breach of contract in the fulfillment of concert services by Mecimapro from a civil law perspective, as well as the legal consequences for consumers. The method used in this study is a normative legal method with a legislative and case approach. The legal material consists of primary sources, including the Indonesian Civil Code and the Consumer Protection Law, as well as secondary sources such as law books and scientific journals. The results of the study show that the discrepancy between the promised concert services and their actual implementation can be legally categorized as a breach of contract. The legal consequences include the right of consumers to file claims for compensation, refunds, or other forms of restitution in accordance with applicable laws. Therefore, concert organizers are legally responsible for consumer losses in order to ensure legal certainty and consumer protection.

Keywords: Breach Of Contract, Civil Law, Concert Organizers, Consumer Protection

Pendahuluan

Kesesuaian hukum Indonesia juga memiliki kesamaan yang signifikan dengan yurisprudensi modern di berbagai negara yang beroperasi dalam lingkungan hukum dan komersial yang sama. Industri penyelenggaraan acara konser, yang merupakan bagian dari sektor jasa hiburan, mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Antusiasme masyarakat dan negara terhadap musik live yang disajikan baik di panggung lokal maupun internasional memfasilitasi pertumbuhan ini. Secara alami, evolusi ini berkontribusi pada perluasan bidang hukum dalam hal korelasi kontrak yang lebih ketat antara penyedia layanan dan konsumen akhir. Oleh karena itu, penyelenggara konser, atau promotor, secara hukum mengikat penyediaan pertunjukan yang harus sesuai secara langsung dengan tiket konser yang dijual dan materi promosi informatif yang disediakan (Perwitasari, 2025).

Ketergantungan dari kemajuan ini juga memperlihatkan peningkatan probabilitas perselisihan antara promotor dan konsumen. Masalah yang sering terjadi: ketidaksesuaian pelayanan, pembatalan, atau modifikasi acara di pihak berwenang maupun masalah yang terkait dengan pengembalian uang. Penelitian menunjukkan bahwa dalam sebagian besar kasus kegagalan pelayanan konser dari promotor mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dalam banyak kasus, tidak hanya materiil tetapi juga imateriil. Faktor-faktor ini mendorong

konsumen untuk menuntut ganti rugi yang sesuai dengan hukum perdata atau sistem hukum perlindungan konsumen (Kartika et al, 2025).

Dalam konser, pelanggaran yang paling mungkin dialami adalah perubahan waktu dan tempat, penggunaan fasilitas yang kurang tepat sesuai dengan jenis tiket, dan sistem pengembalian uang yang tidak jelas. Secara konseptual, situasi seperti itu dapat dikategorikan sebagai sebuah gelar wanprestasi, yang terjadi jika pihak yang bertanggung jawab mengecewakan kewajibannya, seperti yang telah disepakati. Terlebih lagi, peran promotor dalam konser adalah posisi yang sangat diuntungkan dari sudut pandang hukum kontrakual, tetapi juga sangat merusak karena risiko tuntutan hukum atas pelanggarananya (Trisnamurti et al, 2023).

Kehadiran kasus nyata tersebut, sehubungan dengan tindakan promotor Mecimapro, dengan konflik yang muncul dari dasar ketidaksesuaian jalur konser dan pembatalan dengan masalah yang berkembang dari masalah pendahuluan pengembalian uang, diperdebatkan dalam artikel ini pertanyaan hukum mendasar atas pemenuhan prestasi, kekuatan tiket sebagai perjanjian, dan tanggung jawab promotor ke konsumen atas keriman konsumen. Efek kolektif dilakukan dengan sistem pengadilan tidak benar-benar bisa melihat kasus tindakan serupa. Di sisi lain, banyak kasus gangguan lain yang parah dan ringan tetapi dimaafkan yang terjadi di Indonesia beberapa tahun terakhir (Irshan, 2025).

Dari sudut pandang hukum perdata, hubungan promotor dengan konsumen adalah suatu hubungan kontraktual, yang didasarkan pada prinsip *pacta sunt servanda* yang diatur oleh Pasal 1338 KUHPperdata. Dengan kata lain, jika promotor melanggar kewajibannya, dia harus bertanggung jawab di depan hukum, dan biasanya tindakan hukum tersebut berupa wanprestasi dan penggantian kerugian, karena Pasal 1243 dan Pasal 1246 KUHPperdata menyebutkan kewajiban promotor untuk memberikan penggantian. Oleh karena itu, konsep wanprestasi adalah prinsip juga yang sangat penting dalam hal promotor konser yang menyangkut juga konsumen karena konsep tersebut terkait langsung dengan konsep perlindungan konsumen (Listyani, S., & Wiryawan, 2025).

Sebagai bagian dari hal tersebut, penelitian ini akan mencoba menganalisis bentuk-bentuk wanprestasi pelayanan konser Mecimapro dan mengevaluasi pertanggungjawab hukum Mecimapro berdasarkan KUHPperdata dan UUPK, serta memberikan kontribusi teoretis maupun praktis bagi standar penyelenggaraan konser yang lebih adil dan tanggung jawab di masa depan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu sebuah kajian hukum yang fokus pada analisis norma hukum yang tertuang dalam tulisan serta ajaran hukum sipil mengenai wanprestasi. Metode ini diterapkan untuk meneliti pelaksanaan kewajiban hukum oleh penyelenggara konser dalam konteks perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Pendekatan yang dipakai dalam studi ini termasuk pendekatan legislasi, di mana peneliti menganalisis ketentuan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yang berkaitan dengan perikatan dan wanprestasi, terutama Pasal 1234, Pasal 1238, Pasal 1243, Pasal 1266, dan Pasal 1267. Selain itu, pendekatan konseptual

juga digunakan untuk membahas ide mengenai wanprestasi, hak dan kewajiban setiap pihak, serta tanggung jawab hukum yang dimiliki oleh penyelenggara jasa. Penelitian ini juga menerapkan pendekatan kasus dengan mengkaji insiden ketidaksesuaian atau pembatalan layanan konser yang dilakukan oleh Mecimapro sebagai objek analisis.

Sumber hukum yang dimanfaatkan meliputi sumber hukum primer seperti KUHPerdota, sumber hukum sekunder seperti buku hukum, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli, serta sumber hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum. Pengumpulan sumber hukum dilakukan melalui kajian pustaka, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif-analitis yang menghubungkan fakta hukum terkait kasus Mecimapro dengan ketentuan hukum yang ada untuk mengidentifikasi adanya wanprestasi dan konsekuensinya.

Hasil dan Pembahasan

Bentuk-Bentuk Wanprestasi dalam Layanan Konser Mecimapro

Berdasarkan analisis dokumen perjanjian (tiket konser), informasi promosi resmi, laporan konsumen, serta studi kasus yang melibatkan penyelenggaraan konser oleh Mecimapro, penelitian ini menemukan adanya beberapa bentuk ketidaksesuaian antara prestasi yang dijanjikan dan pelaksanaan layanan konser. Temuan-temuan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam empat bentuk utama wanprestasi sebagaimana dikenal dalam hukum perdata.

1. Wanprestasi berupa ketidaksesuaian spesifikasi layanan. Dalam beberapa kasus, konsumen melaporkan perubahan tata letak tempat duduk (seat plan) yang berbeda dari denah awal yang dipublikasikan saat penjualan tiket. Selain itu, kategori tiket tertentu terutama tiket VIP yang tidak disertai fasilitas yang dijanjikan, seperti akses khusus, jarak pandang eksklusif, atau layanan tambahan. Fakta ini menunjukkan bahwa prestasi promotor tidak dilaksanakan sebagaimana isi perjanjian.
2. Wanprestasi dalam bentuk keterlambatan pelaksanaan layanan. Penelitian menemukan adanya keterlambatan waktu mulai konser yang signifikan, serta kondisi venue yang belum siap saat penonton telah memasuki area acara. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan konsumen, tetapi juga menunjukkan kegagalan promotor dalam memenuhi prestasi tepat waktu sebagaimana diperjanjikan.
3. Wanprestasi berupa pelayanan yang tidak sebagaimana mestinya. Temuan menunjukkan kualitas sound system yang tidak optimal serta pengamanan venue yang tidak memadai, sehingga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan. Dalam konteks hukum perdata, kualitas layanan merupakan bagian integral dari prestasi jasa yang harus dipenuhi promotor.
4. Wanprestasi terkait pengembalian dana (refund). Penelitian menemukan bahwa mekanisme refund tidak dijelaskan secara transparan, mengalami keterlambatan, atau bahkan tidak direalisasikan dalam jangka waktu yang wajar. Hal ini memperkuat indikasi adanya pelanggaran kewajiban kontraktual yang merugikan konsumen secara langsung.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa tindakan promotor memenuhi unsur wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara, yakni tidak dipenuhinya kewajiban sebagaimana diperjanjikan.

Akan tetapi, hubungan hukum antara promotor konser dan konsumen merupakan hubungan perikatan yang bersumber dari perjanjian. Tiket konser berfungsi sebagai bukti tertulis adanya kesepakatan mengenai jenis layanan, waktu pelaksanaan, serta fasilitas yang akan diterima konsumen. Oleh karena itu, setiap penyimpangan dari isi perjanjian tersebut merupakan bentuk pelanggaran kontrak (Hernoko, 2010).

Dalam perspektif teori wanprestasi, Subekti membedakan wanprestasi ke dalam empat bentuk, yakni tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tidak sebagaimana mestinya, dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Winarni, 2015). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh kategori wanprestasi tersebut terjadi dalam penyelenggaraan layanan konser oleh Mecimapro.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Trisnamurti, Budiarta, dan Putra yang menyatakan bahwa perubahan fasilitas dan kualitas layanan dalam konser dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi apabila bertentangan dengan informasi awal yang disepakati. Namun demikian, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan menyoroti secara lebih spesifik mekanisme pengembalian dana (refund) sebagai bagian dari prestasi yang berdiri sendiri, bukan sekadar konsekuensi tambahan dari pembatalan acara.

Dari sudut pandang perlindungan konsumen, wanprestasi promotor tidak hanya berdampak pada aspek kontraktual, tetapi juga melanggar prinsip perlindungan konsumen yang menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, dan kompensasi. Kristiyanti menegaskan bahwa kegagalan pelaku usaha dalam memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen yang dapat dituntut melalui mekanisme hukum perdata (Hadiati et al, 2022).

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa promotor konser harus memperlakukan pemenuhan layanan sebagai kewajiban hukum yang utuh, mencakup aspek waktu, kualitas, dan transparansi. Kegagalan dalam salah satu aspek tersebut sudah cukup untuk menimbulkan tanggung jawab hukum berupa ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Indonesia, & Soebekti, 1992).

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada keterbatasan akses terhadap dokumen kontrak internal promotor dan data finansial terkait pengembalian dana. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan pendekatan yuridis normatif dengan pendekatan empiris, seperti wawancara dengan konsumen dan promotor, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik penyelenggaraan konser.

Analisis Wanprestasi Menurut KUHPerdara

Hubungan hukum antara promotor konser dan penonton lahir sejak terjadinya pembelian tiket, yang secara yuridis menimbulkan perikatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1233 KUHPerdara. Tiket konser, baik dalam bentuk fisik maupun digital, berfungsi

sebagai bukti adanya perjanjian yang memuat hak dan kewajiban para pihak. Dalam konteks ini, promotor berkedudukan sebagai debitur yang wajib memenuhi prestasi, sedangkan konsumen sebagai kreditur berhak atas pemenuhan prestasi tersebut. Dengan demikian, setiap penyelenggaraan konser wajib dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian yang tercantum dalam tiket dan informasi resmi promotor.

Prestasi promotor konser mencakup kewajiban untuk menyelenggarakan acara sesuai waktu, tempat, kualitas layanan, serta fasilitas yang telah dijanjikan kepada konsumen. Kewajiban tersebut merupakan bentuk prestasi untuk “berbuat sesuatu” sebagaimana diatur dalam Pasal 1234 KUHPerduta. Apabila promotor gagal melaksanakan kewajiban tersebut, baik sebagian maupun seluruhnya, maka secara hukum dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi (Risidiana et al, n.d.). Hal ini sejalan dengan asas pacta sunt servanda dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

Berdasarkan teori wanprestasi dalam hukum perdata, wanprestasi dapat terjadi dalam beberapa bentuk, yaitu tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, atau memenuhi prestasi tidak sebagaimana mestinya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan layanan konser oleh Mecimapro, ketiga unsur tersebut terpenuhi. Perubahan seat plan, ketidaksesuaian kategori tiket, serta tidak tersedianya fasilitas yang dijanjikan merupakan bentuk prestasi yang tidak dipenuhi sebagaimana mestinya. Sementara itu, keterlambatan pelaksanaan konser dan ketidakjelasan mekanisme refund menunjukkan adanya keterlambatan bahkan kegagalan dalam memenuhi prestasi.

Apabila wanprestasi telah terjadi, maka konsekuensi hukum bagi promotor adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerduta. Ganti rugi tersebut meliputi biaya, kerugian, dan bunga sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1246 KUHPerduta. Trisnamurti, Budiarta, dan Putra menegaskan bahwa kegagalan promotor konser dalam memenuhi layanan sesuai perjanjian memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut kompensasi secara perdata. Dengan demikian, wanprestasi tidak hanya berhenti pada pelanggaran kontrak, tetapi juga menimbulkan tanggung jawab hukum yang bersifat finansial.

Selain ganti rugi, KUHPerduta juga membuka kemungkinan bagi konsumen untuk menuntut pembatalan perjanjian atau pemenuhan perjanjian secara paksa melalui pengadilan. Natalia dan Soemartono menyatakan bahwa dalam konteks penyelenggaraan konser, konsumen dapat memilih untuk menuntut refund penuh sebagai bentuk pembatalan perjanjian atau menuntut pemenuhan prestasi apabila acara tetap dilaksanakan namun tidak sesuai kesepakatan (Natalia & Soemartono, 2024). Pilihan upaya hukum tersebut bergantung pada tingkat kerugian yang dialami dan bentuk wanprestasi yang dilakukan promotor.

Lebih lanjut, wanprestasi promotor konser juga dapat menimbulkan biaya tambahan bagi konsumen, seperti biaya transportasi, akomodasi, dan kerugian waktu. Destriani dan Suryono menegaskan bahwa kerugian tersebut dapat dikualifikasikan sebagai kerugian nyata (actual loss) yang wajib diganti oleh promotor apabila terbukti memiliki hubungan

kausal dengan wanprestasi yang terjadi (Fadillah, 2025). Hal ini memperluas makna tanggung jawab promotor tidak hanya pada harga tiket, tetapi juga pada seluruh dampak ekonomi yang ditimbulkan.

Dengan demikian, analisis wanprestasi menurut KUHPerdato menunjukkan bahwa pembelian tiket konser menciptakan perikatan yang mengikat secara hukum, dan kegagalan promotor dalam memenuhi prestasi menimbulkan konsekuensi hukum yang jelas berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, pemenuhan prestasi, serta penggantian biaya tambahan. Temuan ini menegaskan bahwa penyelenggaraan konser bukan sekadar aktivitas hiburan, melainkan kegiatan bisnis yang tunduk sepenuhnya pada rezim hukum perdata dan prinsip perlindungan konsumen.

Hak Konsumen sebagai Akibat Wanprestasi Berdasarkan KUHPerdato

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato), jika salah satu pihak dalam suatu kontrak mengalami wanprestasi, maka pihak yang dirugikan berhak mendapatkan perlindungan hukum berupa pemenuhan hak-haknya. Dalam hal penyelenggaraan konser, konsumen dianggap sebagai pihak yang dirugikan jika promotor tidak memenuhi prestasi yang telah disepakati, sehingga konsumen memiliki hak untuk menuntut tanggung jawab hukum dari promotor.

Wanprestasi yang dilakukan oleh promotor bisa berupa pembatalan konser secara sepihak, perubahan jadwal tanpa adanya persetujuan, penurunan kualitas layanan, atau penyelenggaraan konser yang tidak sesuai dengan kontrak. Karena tindakan wanprestasi tersebut, konsumen mempunyai beberapa hak yang diatur dalam KUHPerdato. Pertama, konsumen berhak meminta ganti rugi sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdato, yang mencakup penggantian biaya, kerugian, serta bunga akibat kelalaian pihak debitur. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat berupa materiil maupun immateriil, sehingga promotor berkewajiban memberikan kompensasi yang pantas (Musik & Ayunita, n.d.).

Kedua, konsumen berhak mengajukan permintaan untuk pengembalian uang (refund) jika prestasi yang dijanjikan tidak dilaksanakan atau tidak dipenuhi sebagaimana mestinya. Ketidakpuasan terhadap prestasi menghilangkan dasar hukum atas uang yang telah dibayarkan oleh konsumen, sehingga permintaan pengembalian uang dianggap sebagai langkah yang adil. Ketiga, konsumen berhak untuk membatalkan kontrak sesuai dengan Pasal 1266 KUHPerdato, yang bertujuan mengembalikan semua pihak ke keadaan awal seolah-olah kontrak tidak pernah ada. Keempat, konsumen juga berhak meminta agar prestasi tetap dilanjutkan, selama kewajiban tersebut masih mungkin untuk dilaksanakan, sesuai dengan prinsip *pacta sunt servanda* (Saputra & Pasaribu, 2024).

Di samping perlindungan yang diatur dalam KUHPerdato, hak-hak konsumen juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sebelumnya, sebelum UUPK diterapkan, pemahaman tentang konsumen dalam hukum positif Indonesia cenderung terbatas dan tidak diuraikan dengan jelas. Istilah konsumen hanya muncul secara tidak langsung, seperti dalam Ketetapan MPR Nomor II/MPR/1993 dan dalam KUHPerdato dengan istilah "pembeli" (Susanti, 2008). Namun, dengan adanya UUPK, kedudukan konsumen mendapatkan kepastian hukum yang lebih kokoh.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak-hak konsumen mencakup:

1. Hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan garansi yang dijanjikan;
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan terbuka mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa yang adil dalam perlindungan konsumen;
6. Hak untuk mendapatkan pendidikan dan bimbingan sebagai konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dengan benar, jujur, dan tanpa diskriminasi;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sehingga, wanprestasi yang dilakukan oleh promotor dalam penyelenggaraan konser tidak hanya berdampak pada aspek hukum yang diatur oleh KUHPerdara, tetapi juga melanggar hak-hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum ini menegaskan bahwa promotor memiliki kewajiban hukum yang melekat untuk memberikan ganti rugi atau memenuhi hak-hak konsumen sebagai bentuk kepastian dan keadilan hukum dalam sebuah hubungan perjanjian perdata (Hadiati et al, 2022).

Mekanisme Penyelesaian sengketa

1. Negosiasi antara promotor dan konsumen merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang paling awal dan sederhana. Proses negosiasi dilakukan secara langsung antara pihak-pihak terkait tanpa melibatkan pihak ketiga, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Metode ini dianggap lebih cepat, murah, dan mampu menjaga hubungan baik antar promotor dan konsumen. Dalam praktik hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, negosiasi diakui sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa secara damai yang sangat dianjurkan karena mencerminkan prinsip itikad baik dan keadilan dalam perjanjian. Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara damai juga diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada dasarnya, UUPK membagi metode penyelesaian sengketa konsumen menjadi dua jalur, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Meskipun demikian, undang-undang menekankan bahwa upaya penyelesaian sengketa harus dilakukan terlebih dahulu melalui metode di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, penyelesaian secara damai oleh pihak-pihak itu sendiri. Hal ini diatur dalam Pasal 43 ayat (2) UUPK, yang mengindikasikan bahwa sengketa konsumen dapat

diselesaikan langsung antara pelaku usaha dan konsumen tanpa harus melalui badan peradilan tertentu, selama tidak melanggar peraturan yang ada. Proses penyelesaian damai ini harus dilakukan sebelum mengambil langkah hukum lainnya, seperti yang ditegaskan juga dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Dalam konteks penyelenggaraan konser, penyelesaian damai dapat dilakukan melalui negosiasi antara promotor dan konsumen mengenai pengembalian uang, kompensasi, atau bentuk ganti rugi lainnya (Triana et al, 2025). Kedua, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan menggunakan metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dinilai efektif karena prosesnya cepat, mudah, dan biaya yang dikeluarkan tidak mahal. Prosesnya cepat karena undang-undang mewajibkan BPSK untuk memberikan keputusan dalam waktu paling lama 21 hari kerja, mudah karena prosedurnya sederhana, dan terjangkau karena biaya perkara relatif rendah. Pada prinsipnya, penyelesaian sengketa konsumen diupayakan untuk dilakukan secara damai agar menghasilkan solusi yang penyelesaian sengketa di luar pengadilan memiliki tingkat kepatuhan terhadap regulasi yang bervariasi, mulai dari yang bersifat ketat hingga yang lebih lentur. Fleksibilitas ini menjadi keunggulan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk melalui negosiasi dan mekanisme yang disediakan oleh BPSK.

2. Jika negosiasi secara langsung antara promotor dan konsumen tidak dapat mencapai kesepakatan, konsumen dapat melanjutkan dengan mediasi sebagai langkah berikutnya untuk menyelesaikan sengketa. Mediasi merupakan komponen dari Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR), yaitu suatu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat harmonis dan kolaboratif. Dalam proses mediasi, seorang pihak ketiga yang netral seperti mediator yang berasal dari layanan pelanggan promotor membantu kedua pihak untuk berkomunikasi, merumuskan masalah, dan mencari solusi yang bisa disepakati bersama. Mediasi bertujuan untuk mengurangi waktu dan biaya penyelesaian sengketa, serta memberikan akses keadilan yang lebih luas bagi konsumen dibandingkan dengan jalur hukum di pengadilan (I. W. Saputra, 2023). Dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia, mediasi juga dapat difasilitasi oleh lembaga tertentu seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK diberi kewenangan untuk melaksanakan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk promotor, sebagai alternatif dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Proses mediasi yang diselenggarakan oleh BPSK cenderung cepat, mudah, dan ekonomis, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian tertulis. Keterlibatan mediator netral dan proses mediasi yang tidak formal membantu meredakan ketegangan antara konsumen dan promotor, serta mendorong terjadinya solusi yang saling menguntungkan.
3. Untuk sengketa yang tergolong mudah dengan nilai klaim yang tidak besar, konsumen dapat menggunakan jalur gugatan sederhana di pengadilan negeri sebagai cara

penyelesaian sengketa perdata. Gugatan sederhana dirancang untuk memberikan solusi yang cepat, praktis, dan biaya rendah, sehingga sangat cocok bagi konsumen yang dirugikan akibat pelanggaran kontrak oleh pelaku usaha seperti promotor acara atau penyelenggara jasa. Berbeda dengan sistem peradilan biasa yang formal dan seringkali memakan waktu lama serta mahal, gugatan sederhana memiliki prosedur yang lebih mudah, tidak memerlukan perwakilan hukum untuk pihak yang terlibat, dan biasanya menghasilkan keputusan lebih cepat. Tujuan utama dari mekanisme ini adalah untuk memberikan akses keadilan yang lebih luas bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dan sumber daya hukum, termasuk konsumen yang menderita kerugian kecil tetapi cukup berarti secara pribadi (Afriana et al, 2018). Dari segi hukum, gugatan sederhana juga berfungsi sebagai alat untuk melindungi hak-hak konsumen baik di bidang hukum perdata maupun perlindungan konsumen. Prosedur ini tidak hanya efektif dalam menyelesaikan sengketa yang sederhana, tetapi juga membantu mengurangi beban perkara di pengadilan umum, sehingga keseluruhan sistem peradilan menjadi lebih efisien. Penelitian empiris menunjukkan bahwa gugatan sederhana memberikan kepastian hukum yang tinggi karena pelaksanaan proses yang terstandarisasi dan hasil yang relatif cepat dibandingkan dengan kasus perdata yang biasa. Gugatan sederhana juga mendukung prinsip keadilan distribusi dengan memungkinkan konsumen mendapatkan kembali haknya tanpa harus menghadapi kendala prosedural yang rumit (Kristiyanto, 2025). Studi juga menunjukkan bahwa penggunaan mediasi dalam sengketa konsumen dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen, terutama di tengah kompleksitas transaksi modern seperti perdagangan elektronik atau layanan. Mediasi tidak hanya berperan dalam mempercepat penyelesaian sengketa, tetapi juga menyediakan kesempatan bagi konsumen yang dalam aspek ekonomi dan hukum lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaan mediasi, termasuk kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya dan terbatasnya sumber daya mediator yang memiliki kompetensi, yang perlu diatasi melalui pendidikan dan penguatan Lembaga (Subagyono et al, 2025).

4. Apabila pelanggaran kontrak yang dilakukan oleh promotor menyebabkan kerugian besar yang dialami oleh banyak konsumen, maka penyelesaian konflik dapat dilakukan melalui tindakan hukum perwakilan kelompok. Cara ini memungkinkan satu atau beberapa konsumen untuk mewakili kelompok yang memiliki kepentingan dan dasar hukum yang sama dalam mengajukan gugatan. Tindakan hukum perwakilan kelompok bertujuan untuk memberikan efisiensi dalam proses peradilan, baik dari segi waktu, biaya, maupun bukti, dibandingkan dengan mengajukan gugatan secara individu (Mas et al, 2025). Dalam hal perlindungan hak konsumen, tindakan hukum perwakilan kelompok menjadi alat penting untuk meningkatkan akses keadilan, terutama ketika kerugian yang dialami oleh konsumen individu cukup kecil, tetapi memiliki dampak besar secara keseluruhan. Dengan mekanisme ini, pelaku usaha tetap bisa dimintai pertanggungjawaban hukum atas pelanggaran yang merugikan

konsumen secara luas, serta memastikan terpenuhinya prinsip keadilan dan kepastian hukum bagi semua pihak yang dirugikan (Kurniawan et al, 2019).

Simpulan

Berdasarkan analisis dan kajian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara penyelenggara konser dan pelanggan merupakan perikatan yang muncul dari kontrak, di mana tiket konser berfungsi sebagai tanda adanya persetujuan mengenai hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Dalam rangka pelaksanaan konser oleh Mecimapro, ditemukan beberapa jenis pelanggaran, termasuk ketidaksesuaian spesifikasi layanan, keterlambatan dalam pelaksanaan acara, pelayanan yang tidak memuaskan, serta kebingungan terkait proses pengembalian dana. Semua tindakan ini memenuhi syarat-syarat pelanggaran kontrak yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya di Pasal 1239, Pasal 1243, dan Pasal 1246 KUHPerdata.

Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara tidak hanya berakibat pada pelanggaran kontrak, tetapi juga berdampak pada hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen. Pelanggan yang dirugikan berhak untuk menuntut kompensasi, pengembalian dana, pembatalan kontrak, atau penunaian dari prestasi sesuai dengan hukum yang berlaku. Di samping itu, tindakan penyelenggara yang gagal memenuhi kewajiban juga melanggar prinsip perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama yang berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, serta kompensasi bagi layanan yang tidak sesuai kesepakatan.

Oleh sebab itu, penyelenggaraan konser sebagai usaha dalam sektor hiburan harus dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip kepastian hukum, itikad baik, dan tanggung jawab terhadap konsumen. Penyelenggara konser diharuskan untuk lebih transparan dalam memberikan informasi, konsisten dalam memenuhi janji layanan, serta tanggap dalam menangani masalah serta pengembalian dana. Dengan langkah tersebut, diharapkan akan terwujud keseimbangan antara hak dan kewajiban antara penyelenggara dan konsumen, serta memberikan perlindungan hukum yang adil dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri konser di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Afriana, A., Mantili, R., & Rahmawati, E. (2018). Konseptualisasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Small Claims Procedure di Indonesia. *Arena Hukum*, 11 (3), 454–470.
- Fadillah, S. D. (2025). *Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Promotor Dalam Proses Pengembalian Dana Dari Pembatalan Konser*.
- Hadiati, M., Tampi, M. M., Kristiyanti, C. T. S., & Soebekti, R. (2022). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*. Pradnya Paramita.
- Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Kencana.
- Indonesia, & Soebekti, R. (1992). *Kitab undang undang hukum perdata: burgerlijk wetboek*. Pradnya Paramita.

- Irshan, N. (2025). Analisis Yuridis Tanggung Jawab Penyelenggara Konser Terhadap Perubahan Lokasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Bookchapter Hukum Dan Lingkungan*, 2, 637–661.
- Kartika, A. C., Susanti, E., & Hediati, F. N. (2025). Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 13 (2), 649–663.
- Kristiyanto, A. (2025). *Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Hukum Waris Adat Jawa*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Kurniawan, I. D., Puntioji, A., Rahmalya, D. W., Maulana, M. I., & Jinan, N. (2019). Menakar Efektivitas Penggunaan Class Action Dalam Sengketa Perlindungan Konsumen. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 1 (1), 49–56.
- Listyani, S., & Wiryawan, I. W. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3 (10).
- Manik Mas, M. N. A. P., Gorda, A. A. A. N. S. R., Kadek Januarsa Adi Sudharma, & Anak Agung Ayu Intan Puspawati. (2025). Refund Tiket Konser Musik K-Pop Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen: Antara Kepastian Hukum Dan Keadilan. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3 (6), 8156–8164. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2524>
- Musik, P. K., & Ayunita, D. M. (n.d.). *Aspek Hukum Kerugian Konsumen dalam Penyelenggaraan Konser Musik*.
- Natalia, F., & Soemartono, G. P. (2024). Analysis of Legal Protection for Consumer Losses Due to Business Performer's Breach of Concert Organizer. *Awang Long Law Review*, 6 (2), 498–507.
- Perwitasari, D. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Titip Penjualan Tiket Konser. *Indonesian Journal of Contemporary Law*, 1 (1), 1–11.
- Risdiana, R., Ari, M. A., Sulaeman, D., Priyono, E. A., Wulandari, E., Rochmiyatun, S., & Rosnida, R. (n.d.). *Pengantar Hukum Perdata*. CV Edu Akademi.
- Saputra, H. A., & Pasaribu, B. K. (2024). Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton Yang Membeli Tiket Secara Online. *Collegium Studiosum Journal*, 7 (2), 339–352.
- Saputra, I. W. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Terkait Masalah E-Commerce oleh BPSK. *Mahkamah Keadilan*, 1 (2).
- Subagyono, B. S. A., Subroto, A., & Widjaja, J. D. (2025). *Regulatory Framework on Financial Service Sector Dispute Resolution in Indonesia: An Alternative Settlement*. Zifatama Jawara.
- Triana, E., Zehroh, F., & Azizah, I. (2025). Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perkara Konsumen: Studi Kasus Terhadap Korban Online Shop. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 7 (2), 12–20.

-
- Trisnamurti, D. A. N., Budiarta, I. N. P., & Putra, I. M. A. M. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser. *Jurnal Preferensi Hukum*, 4 (2), 153–158.
- Winarni, L. N. (2015). Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*.