



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Akibat Kelalaian Promotor dalam Penyelenggaraan Konser Musik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Estefania Bernarda Irrina Miguel Bano^{1*}, Darius Mauritsius², Rini Marselin Kaesmetan³

¹⁻³ Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: irrina.miguelbano@gmail.com^{1*}, darius.mauritsius@staf.undana.ac.id²,
rini.kaesmetan@staf.undana.ac.id³

Penulis Korespondensi: irrina.miguelbano@gmail.com

Abstract. *Negligence of promoters in organizing music concerts can cause losses to consumers as occurred in the exchange of e-tickets for the SEVENTEEN "Right Here" World Tour in Jakarta concert by PT Melania Citra Permata (Mecimapro) on February 4, 2025 at Lotte Mall Jakarta, which resulted in queues, inconvenience, and physical injury to consumers. This study aims to analyze the form of legal protection for consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the promoter's legal responsibility for the losses incurred. This study uses a normative legal research method with a statutory approach and a conceptual approach, which is analyzed descriptively qualitatively through literature studies. The results of the study indicate that Mecimapro has violated its preventive protection obligations because it failed to provide an orderly and safe ticket exchange system, while repressive efforts in the form of an apology and amicable settlement have not fulfilled the provisions for compensation as stipulated in Article 19 of the Consumer Protection Law. Legally, Mecimapro's actions can be classified as a breach of contract under Article 1239 of the Civil Code and an unlawful act under Article 1365 of the Civil Code. Therefore, the promoter, as a business actor, is obligated to provide legal protection and compensation to consumers for any losses they experience.*

Keywords: *Consumer Protection; Consumer; Music Concerts; Negligence; Promoters.*

Abstrak. Kelalaian promotor dalam penyelenggaraan konser musik dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagaimana terjadi dalam penukaran e-tiket konser SEVENTEEN "Right Here" World Tour in Jakarta oleh PT Melania Citra Permata (Mecimapro) pada 4 Februari 2025 di Lotte Mall Jakarta, yang mengakibatkan penumpukan antrean, ketidaknyamanan, dan cedera fisik bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta tanggung jawab hukum promotor atas kerugian yang ditimbulkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, yang dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mecimapro telah melanggar kewajiban perlindungan preventif karena gagal menyediakan sistem penukaran tiket yang tertib dan aman, sedangkan upaya represif berupa permohonan maaf dan penyelesaian secara kekeluargaan belum memenuhi ketentuan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Secara yuridis, perbuatan Mecimapro dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1239 KUHPerdata serta perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Dengan demikian, promotor sebagai pelaku usaha wajib memberikan perlindungan hukum dan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang dialami.

Kata kunci: Kelalaian; Konser Musik; Konsumen; Perlindungan Konsumen; Promotor.

1. LATAR BELAKANG

Industri musik dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang pesat dan tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana hiburan. Konser musik telah menjadi bagian dari sektor ekonomi kreatif yang memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, pariwisata, serta perputaran usaha di berbagai bidang pendukung seperti transportasi, perhotelan, dan konsumsi. Penyelenggaraan konser internasional bahkan memiliki nilai strategis karena mampu menarik perhatian masyarakat luas dan meningkatkan aktivitas

ekonomi di daerah tempat acara berlangsung. Salah satu contoh nyata adalah industri musik pop Korea Selatan (K-Pop) yang berdampak signifikan terhadap perekonomian negara tersebut (Cai, 2024). Fenomena ini turut mempengaruhi minat masyarakat Indonesia, terutama generasi muda terhadap konser musik internasional, khususnya konser K-Pop.

Peningkatan penyelenggaraan konser musik di Indonesia menunjukkan adanya antusiasme masyarakat yang semakin besar terhadap pertunjukan musik secara langsung. Berdasarkan catatan Asosiasi Promotor Musik Indonesia (APMI), jumlah acara festival musik nasional atau regional daerah dari sekitar seratus acara pada tahun 2022, meningkat dua kali lipat pada tahun 2023 (Zulian Fatha Nurizal, Kompas.id, 2023). Pertumbuhan tersebut menegaskan bahwa industri konser memiliki peran penting dalam mendukung sektor ekonomi kreatif sekaligus memberikan kontribusi terhadap penerimaan daerah melalui pajak hiburan. Dengan demikian, konser saat ini tidak lagi sekadar pertunjukan musik dan seni, melainkan telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup serta sarana interaksi sosial yang memiliki nilai ekonomi besar, khususnya dalam bidang pariwisata (Sisca Aulia, Sinta Paramita, 2025).

Besarnya kontribusi industri konser juga tercermin dari dampak ekonomi yang ditimbulkannya. Konser Coldplay di Jakarta Tahun 2023 diperkirakan menciptakan perputaran ekonomi sebesar Rp 843,29 miliar dan berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar Rp 434,65 miliar (Mohamad Dian Revindo, 2024). Penyelenggaraan konser juga berkontribusi terhadap sektor perpajakan daerah, seperti pengenaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10% berdasarkan Pasal 53 Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PERDA DKI Jakarta, 2024). Fakta tersebut mengindikasikan bahwa konser musik mempunyai peran strategis dalam perekonomian nasional maupun daerah.

Perkembangan industri konser yang pesat tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Permasalahan dalam pengelolaan acara, sistem pelayanan, maupun aspek keamanan masih kerap terjadi dan menimbulkan risiko bagi konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang memiliki interaksi hukum dengan pelaku usaha tidak jarang berada dalam posisi yang kurang seimbang, terutama ketika terjadi kelalaian dalam penyelenggaraan kegiatan.

Salah satu peristiwa yang menimbulkan perhatian publik terjadi pada konser SEVENTEEN *[Right Here] World Tour in Jakarta* yang diselenggarakan oleh promotor Mecimapro pada 8 dan 9 Februari 2025 di Jakarta International Stadium (JIS). Permasalahan muncul pada tahap penukaran e-tiket (*wristband*) yang dilaksanakan pada 4 Februari 2025 di Lotte Mall, Jakarta. Proses tersebut menimbulkan antrean panjang serta ketidaknyamanan bagi

konsumen. Keadaan tersebut mengindikasikan adanya dugaan kelalaian dalam pengelolaan pelayanan dan pengaturan teknis penukaran tiket konser (Melvina Tionardus, Kompas.com, 2025).

Peristiwa tersebut berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang ini menjamin hak konsumen dalam memperoleh kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam menggunakan barang ataupun jasa. Penyelenggaraan konser sebagai bentuk jasa hiburan seharusnya memenuhi standar pelayanan yang tidak mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen ditetapkan oleh berbagai undang-undang dan peraturan yang melindungi hak-hak konsumen, sehingga konsumen terhindar dari tindakan penyalahgunaan, penipuan, maupun praktik usaha tidak sehat (Mohd. Yusuf Daeng M, 2024). Di samping itu, UUPK menyediakan “upaya hukum yang dapat digunakan konsumen dalam memperoleh pemulihan apabila terjadi kerugian yang disebabkan penggunaan barang ataupun jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan.”

Pada kenyataannya, masih ada sejumlah hambatan dalam penerapan perlindungan hukum, baik dari sisi substansi maupun penegakan hukum. Keterbatasan biaya dan waktu seringkali menjadi pertimbangan konsumen untuk mengambil tindakan hukum, sementara pelaku usaha belum sepenuhnya menunjukkan komitmen dalam memenuhi tanggung jawabnya. Hal ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen.

Hubungan hukum terbentuk antara promotor dan penonton konser melalui perjanjian penjualan tiket yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Konsumen melaksanakan kewajibannya dengan membayar harga tiket, sedangkan promotor berkewajiban menyelenggarakan konser secara tertib dan memberikan pelayanan yang layak. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi sehingga menimbulkan kerugian, perbuatan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Kerugian yang timbul akibat kelalaian juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Selain itu, Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara menegaskan bahwa pemberi kerja bertanggung jawab atas perbuatan pihak yang berada di bawah pengawasannya dalam menjalankan pekerjaan.

Keberadaan regulasi UUPK belum sepenuhnya menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam praktik penyelenggaraan konser musik. Peristiwa penukaran e-tiket pada konser SEVENTEEN menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara ketentuan normatif dan pelaksanaan di lapangan, khususnya terkait standar pelayanan dan tanggung jawab promotor

terhadap konsumen. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan sejauh mana tanggung jawab hukum promotor dapat dibebankan apabila terjadi kelalaian yang merugikan konsumen, serta bagaimana bentuk perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian, pertanyaan yang dapat dirumuskan untuk menganalisis hasil penelitian ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kelalaian promotor konser berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum promotor selaku pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian dalam penyelenggaraan konser?.

2. KAJIAN TEORITIS

Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu hukum yang berkaitan dengan kewajiban negara dalam melindungi warga negaranya. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah segala upaya yang diberikan oleh hukum kepada setiap subjek hukum untuk melindungi hak-hak dasarnya dari tindakan sewenang-wenang, sehingga harkat dan martabatnya sebagai manusia tetap terjunjung tinggi (Aris P. Agus Santoso, 2022). Berdasarkan pandangan tersebut, perlindungan hukum merupakan tanggung jawab negara untuk menggunakan perangkat hukum yang tepat guna memberikan keamanan, kepastian, dan keadilan kepada masyarakat, termasuk dalam hal ini perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang rentan dalam hubungan ekonomi. Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu: (Hulman Penjaitan, 2021). : a.) Perlindungan hukum preventif, yakni perlindungan yang bertujuan mencegah terjadinya sengketa melalui pembentukan peraturan perundang-undangan, penetapan kewajiban bagi para pihak, serta pengawasan terhadap pelaksanaannya, b.) Perlindungan hukum represif, yakni perlindungan yang bertujuan menyelesaikan sengketa yang telah terjadi melalui pemberian sanksi kepada pihak yang terbukti bertanggung jawab.

Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen mencakup seluruh ketentuan hukum yang bertujuan untuk mengatur dan melindungi konsumen, baik dalam hubungan maupun masalah yang berkaitan dengan proses penyediaan serta saat pemakaian barang ataupun jasa tersebut (Atsar, Abdul, 2019). Konsep ini menggambarkan bagaimana perlindungan konsumen mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, yang

mencakup berbagai masalah yang mungkin muncul selama penyediaan atau penggunaan barang ataupun jasa.

Secara yuridis, pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK, bahwa “perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” (UU Perlindungan Konsumen, 1999). Tujuan dari kepastian hukum ini adalah untuk memastikan masyarakat selaku pemakai barang atau jasa merasa aman dan nyaman saat menggunakan barang dan/atau jasa.

Tinjauan Umum Tentang Kerugian

Kerugian berasal dari kata “rugi” yang menurut KBBI dapat diartikan sebagai kondisi di mana seseorang tidak memperoleh faedah atau manfaat yang berguna atau memperoleh sesuatu yang tidak menguntungkan (KBBI, 2025). Kerugian dapat berupa kehilangan barang, uang, kesempatan, atau bahkan kerugian non-materi seperti rasa sakit, penderitaan, dan kerugian psikologis. Dalam konteks hukum, kerugian sering menjadi dasar menuntut ganti rugi atau kompensasi apabila disebabkan oleh perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Kerugian dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: a.) Kerugian materiil, yakni kerugian nyata dan dapat diukur dalam bentuk uang, seperti biaya pengobatan, perbaikan kendaraan, dan sebagainya, b.) Kerugian immateriil, yakni kerugian yang sulit diukur secara langsung dengan uang, seperti rasa sakit, trauma psikologis dan kerugian reputasi.

Dalam hukum perdata, khususnya dalam hal wanprestasi, ganti rugi pada umumnya meliputi tiga unsur (Yossie M.Y. Jacob, Ishak A. Tungga, 2019), yaitu:

Biaya (kosten) merupakan seluruh pengeluaran nyata yang ditanggung oleh pihak yang dirugikan sebagai akibat langsung dari kegagalan debitur dalam memenuhi kewajibannya; a.) Kerugian (*schade*) adalah berkurangnya harta kekayaan akibat tidak dipenuhinya prestasi. Dengan kata lain, kerugian merupakan tanggungan akibat gangguan dan kerusakan yang diderita, b.) Bunga (*interessen*) merupakan keuntungan atau manfaat ekonomi yang seharusnya diperoleh apabila perjanjian dilaksanakan sebagaimana mestinya oleh debitur.

Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi

Wanprestasi atau “*wanprestatie*” dapat diartikan sebagai cedera janji, hal ini terjadi ketika salah satu pihak lalai melaksanakan prestasinya yang disepakati dalam perjanjian, baik karena kesengajaan maupun kelalaian (Ahmad Musadad, 2021). Dengan demikian, wanprestasi hanya dapat terjadi apabila sebelumnya telah ada perjanjian yang mengikat para pihak. Setiap perjanjian pada dasarnya mengikat para pihak untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Ketentuan tersebut mencerminkan berlakunya asas

pacta sunt servanda sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang menegaskan bahwa “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Dalam praktiknya, wanprestasi terjadi ketika debitur karena kesengajaan atau kelalaiannya tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan, dan kreditur telah memberikan peringatan atau somasi atas kelalaian tersebut (Ahmad Musadad, 2021). Pasal 1238 KUHPerdata, menyatakan bahwa somasi bukanlah satu-satunya cara seorang debitur dapat dinyatakan wanprestasi, tetapi juga apabila telah ditentukan batas waktu pelaksanaan prestasi tersebut.

Subekti mengidentifikasi empat bentuk wanprestasi, tidak melaksanakan apa yang disanggupi akan dilakukan, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan, melaksanakan tetapi terlambat, serta melakukan tindakan yang dilarang oleh perjanjian. Sementara itu, beberapa ahli lainnya mengelompokkan bentuk wanprestasi menjadi tiga macam, yakni tidak memenuhi prestasi sama sekali, memenuhi prestasi tetapi tidak pada waktunya, dan memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru (Abdul Wahid, Rohadi, 2022).

Apabila wanprestasi menimbulkan kerugian, kreditur sebagai pihak yang dirugikan memiliki beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh, yakni: a.) menuntut pelaksanaan perjanjian meskipun terlambat; b.) menuntut ganti kerugian saja; c.) menuntut pelaksanaan perjanjian disertai ganti kerugian; d.) dalam perjanjian timbal balik kreditur dapat mengajukan permohonan kepada hakim untuk membatalkan perjanjian dan menuntut ganti kerugian.

Tinjauan Umum Tentang Promotor Konser

Penyelenggaraan konser musik termasuk dalam KBLI 90030 tentang Aktivitas Impresariat Bidang Seni & Festival, sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. Kegiatan usaha tersebut meliputi pengurusan terhadap penyelenggaraan hiburan yang memfasilitasi kehadiran artis lokal maupun internasional dan merencanakan konser yang menampilkan artis-artis tersebut. Dengan demikian, promotor konser berperan sebagai jembatan antara penampil dan penonton konser serta menawarkan jasanya dalam menyelenggarakan konser.

Tinjauan Umum Tentang Perseroan Terbatas (PT)

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, “Perseroan Terbatas (PT) merupakan badan hukum yang berbentuk persekutuan modal dan didirikan berdasarkan perjanjian antara dua orang atau lebih untuk menjalankan kegiatan usaha

dengan modal dasar yang terbagi dalam saham.” Sebagai badan hukum, PT memiliki kedudukan hukum yang mandiri serta terpisah dari para pendiri maupun pengurusnya. Dengan demikian, PT dapat bertindak sebagai subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban, termasuk memiliki kekayaan sendiri, membuat perjanjian, serta mempertanggungjawabkan segala perbuatan hukum atas namanya sendiri.

Konsekuensi dari status badan hukum tersebut adalah PT dapat digugat dan dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila dalam menjalankan kegiatan usaha menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Tanggung jawab tersebut pada dasarnya melekat pada PT selaku badan hukum. Namun demikian, dalam kondisi tertentu pengurus PT juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara pribadi apabila terbukti bertindak di luar batas kewenangannya atau melakukan perbuatan bertentangan dengan hukum sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Dalam penelitian ini, promotor konser Mecimapro berada di bawah naungan PT Melania Citra Permata, sebuah perusahaan berbadan hukum yang didirikan pada tahun 2015 dan bergerak di bidang jasa hiburan. Kegiatan usaha yang dijalankan oleh perusahaan tersebut antara lain meliputi penyelenggaraan konser musik, acara *fanmeeting*, serta berbagai kegiatan hiburan yang menghadirkan artis internasional, khususnya dari Korea Selatan (K-Pop). Dengan kedudukannya sebagai badan hukum, PT Melania Citra Permata bertanggung jawab atas seluruh kegiatan usaha yang dilaksanakan, termasuk dalam penyelenggaraan konser yang melibatkan konsumen sebagai pihak yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yang mengkaji dan meneliti hukum sebagai seperangkat aturan, norma, atau kaidah dalam hukum positif dengan tujuan untuk mendapat jawaban atas isu yang dibahas (Wiwik Sri Widiarty, 2024). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yakni, bahan hukum primer, skunder, dan tersier. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan (*library research*), yaitu menelusuri dan mengkaji bahan-bahan hukum tertulis dari berbagai sumber publikasi yang berfungsi sebagai dasar untuk penelitian hukum normatif (Muhaimin, 2020). Dalam penelitian ini, sumber hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif, yakni dengan menggambarkan dan menguraikan hasil

kajian secara deskriptif-analitis untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kelalaian Promotor Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk mencegah dan melindungi konsumen dari perilaku pelaku usaha yang merugikan hak serta kepentingan konsumen (Harahap, 2021). Pengaturan dalam undang-undang ini menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang hak-haknya harus dihormati dan dilindungi dalam kegiatan usaha, sehingga meletakkan dasar tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam kasus-kasus di mana kelalaian menyebabkan kerugian. Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum ke dalam dua bentuk, yakni perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif berfungsi sebagai upaya pencegahan, sedangkan perlindungan represif sebagai upaya pemulihan.

Dalam konteks penyelenggaraan konser SEVENTEEN "*Right Here*" World Tour, UUPK berperan sebagai dasar perlindungan hukum bagi pengguna jasa hiburan. Penyelenggaraan konser oleh PT Melania Citra Permata (Mecimapro) merupakan kegiatan usaha di bidang jasa hiburan sehingga menempatkan penonton sebagai konsumen dan Mecimapro sebagai pelaku usaha. Hubungan hukum promotor dan konsumen terbentuk sejak dilakukannya transaksi pembelian tiket, yang kemudian melahirkan hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam UUPK. Pelaksanaan kewajiban promotor tidak terbatas pada saat pelaksanaan konser diselenggarakan, melainkan mencakup keseluruhan tahapan penyelenggaraan konser, termasuk proses penukaran e-tiket sebagai bagian dari pelayanan kepada konsumen.

Pada tanggal 4 Februari 2025, Mecimapro menyelenggarakan penukaran e-tiket di Lotte Mall Kuningan, Jakarta. Penukaran e-tiket dilaksanakan selama enam hari, yaitu pada tanggal 4-9 Februari 2025, dengan jam operasional pukul 11.00-19.00 pada hari kerja dan pukul 10.00-17.00 pada tanggal 8-9 Februari yang bertepatan dengan hari pelaksanaan konser. Tidak adanya pembagian jadwal penukaran berdasarkan kategori tiket maupun hari kedatangan menyebabkan konsumen cenderung datang secara bersamaan sejak hari pertama, sehingga terjadi penumpukan antrean dalam jumlah besar di lokasi penukaran.

Permasalahan ini terjadi karena tidak tersedianya pembagian jalur antrean secara sistematis, pembatas fisik, maupun pengaturan alur keluar-masuk yang memadai. Keterbatasan

jumlah petugas terbatas menyebabkan pengawasan terhadap kerumunan tidak berjalan secara optimal. Proses pembagian *wristband* yang dilakukan secara manual turut memperlambat penukaran dan memperpanjang waktu tunggu konsumen, sehingga antrean meluas hingga area parkir *basement* dan jalan sekitar pusat perbelanjaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kerumunan (*crowd management*) di lokasi penukaran belum dilakukan secara optimal, sehingga berdampak pada ketidaknyamanan dan risiko terhadap keamanan dan keselamatan konsumen. Dalam pelaksanaannya, dilaporkan terjadi insiden yang mengakibatkan salah satu konsumen mengalami cedera di area penukaran tiket. Sejumlah konsumen kemudian menyampaikan keluhan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang selanjutnya melakukan pemantauan langsung ke lokasi kegiatan (CNN Indonesia, 2026).

Permasalahan yang terjadi dalam proses penukaran e-tiket tersebut mencerminkan adanya pelanggaran terhadap beberapa asas perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK. Asas keamanan dan keselamatan dilanggar karena Mecimapro tidak mampu menjamin kondisi penyelenggaraan penukaran tiket yang aman, terbukti dari terjadinya cedera fisik dan kondisi antrean yang membahayakan konsumen. Asas keadilan dilanggar karena konsumen yang telah membayar harga tiket tidak memperoleh pelayanan yang layak dan proporsional sebagaimana seharusnya menjadi hak mereka.

Asas kepastian hukum turut dilanggar karena meskipun Mecimapro telah menyampaikan permohonan maaf dan melakukan mediasi, pertanggungjawaban tersebut hanya menjangkau sebagian konsumen yang mengalami cedera fisik, sementara konsumen lain yang mengalami kerugian immateriil tidak memperoleh kejelasan mengenai bentuk pemulihan yang akan diberikan. Atas dasar tersebut, analisis perlindungan hukum dalam kasus ini akan dikaji melalui dua bentuk perlindungan, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian sebelum kerugian tersebut terjadi (Mohd. Yusuf Daeng M, 2024). Dalam UUPK, perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan hak, kewajiban dan perbuatan yang dilarang pelaku usaha, serta pembinaan dan pengawasan pemerintah agar kegiatan usaha berlangsung secara aman, tertib, dan bertanggung jawab.

Hak konsumen dalam memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum preventif. Ketentuan tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk

memastikan pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan risiko bagi konsumen. Dalam penyelenggaraan konser musik, pemenuhan hak tersebut tercermin melalui penyediaan sistem pelayanan yang tertib, pengaturan antrean yang terorganisir, serta pengelolaan kerumunan yang memadai guna menjamin keamanan konsumen, mulai dari proses penukaran tiket hingga berlangsungnya konser.

Pasal 7 UUPK menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik serta memberikan pelayanan yang layak kepada konsumen. Dalam hal ini, Mecimapro sebagai promotor berkewajiban menjamin bahwa proses penukaran tiket dilaksanakan secara tertib, profesional, serta memenuhi standar pelayanan yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Pasal 8 hingga 17 UUPK memuat larangan terhadap kegiatan terlarang bagi pelaku usaha. Ketentuan yang paling relevan dengan permasalahan pada penukaran e-tiket ini adalah Pasal 8 ayat (1) huruf a yang melarang pelaku usaha membuat atau menjual barang ataupun jasa yang tidak memenuhi standar atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (UU Perlindungan Konsumen, 1999). Sebagai pelaku usaha di bidang jasa hiburan, Mecimapro sebagai promotor konser berkewajiban dalam memastikan bahwa jasanya dalam menyelenggarakan konser memenuhi standar keamanan dan kelayakan, termasuk pengaturan massa, sistem antrean yang tertib, ketersediaan petugas keamanan, serta jaminan keselamatan konsumen. Standar tersebut penting karena konser melibatkan ribuan orang dalam satu lokasi sehingga memiliki risiko keselamatan yang tinggi.

Pada kenyataannya, hari pertama penukaran tiket konser SEVENTEEN justru menunjukkan kondisi yang jauh dari standar tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen kerumunan (*crowd management*) belum dilaksanakan secara memadai sehingga jasa yang diberikan belum memenuhi standar keamanan sebagaimana dipersyaratkan oleh UUPK.

Perlindungan preventif dalam UUPK juga diwujudkan melalui mekanisme pembinaan maupun pengawasan oleh pemerintah sebagaimana diatur dalam Pasal 29 dan 30 UUPK. Menindaklanjuti keluhan konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) hadir pada hari kedua pelaksanaan penukaran tiket untuk melakukan koordinasi dan diskusi langsung dengan pihak Mecimapro, sehingga kondisi penukaran tiket berlangsung lebih tertib dibandingkan hari sebelumnya. Kehadiran BPKN tersebut merupakan wujud nyata pembinaan dan pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha.

Tindakan Mecimapro dalam pelaksanaan penukaran tiket menunjukkan adanya kelalaian dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Kegagalan

mengantisipasi kepadatan antrean serta kurangnya pengaturan teknis pelayanan menandakan bahwa kewajiban preventif pelaku usaha belum dipenuhi secara memadai sebagaimana diamanatkan UUPK.

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan represif dalam UUPK diwujudkan melalui pemberian perlindungan hukum dengan menegakkan kembali hak-hak konsumen dalam situasi di mana pelaku usaha telah menyebabkan kerugian (Mohd. Yusuf Daeng M, 2024). Melalui ketentuan ini, konsumen dapat secara sah menuntut pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi dan penyelesaian sengketa. UUPK mengatur bahwa apabila pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawabnya, konsumen berhak menggugat pelaku usaha baik secara non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun secara litigasi melalui institusi peradilan setempat sesuai domisili konsumen.

Pihak yang berwenang mengajukan gugatan tidak terbatas pada konsumen dirugikan secara langsung beserta ahli warisnya, namun juga meliputi kumpulan konsumen yang memiliki kesamaan kepentingan, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), otoritas pemerintah maupun lembaga yang memiliki kewenangan, terutama jika barang ataupun jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan maupun berdampak luas bagi banyak pihak (UU Perlindungan Konsumen, 1999). Seluruh pihak tersebut berhak mengajukan gugatan ganti rugi melalui pengadilan, sementara penyelesaian sengketa melalui BPSK hanya dapat diajukan oleh konsumen yang dirugikan secara langsung.

Gugatan *class action* dimungkinkan apabila sejumlah konsumen dengan kepentingan yang sama telah mengalami kerugian, sehingga pemulihan hak dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Konsekuensi hukum bagi pelaku usaha yang melanggar UUPK tidak hanya berupa kewajiban mengganti kerugian konsumen, tetapi juga dapat dikenakan sanksi pidana maupun sanksi administratif sebagaimana tercantum dalam Pasal 60–63 UUPK.

Berdasarkan UUPK, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan secara layak, aman, dan tidak merugikan konsumen. Namun, dalam proses penukaran e-tiket, kondisi yang terjadi menunjukkan kurang optimalnya perencanaan teknis, tidak adanya pengaturan alur antrean yang memadai, keterbatasan jumlah petugas, serta pemilihan lokasi penukaran tiket yang tidak sebanding dengan jumlah konsumen. Keadaan ini berimplikasi pada terabaikannya hak-hak konsumen, khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa. Oleh karena itu, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK.

Permohonan maaf yang disampaikan oleh pihak promotor melalui media sosial dapat dipandang sebagai bentuk itikad baik. Namun demikian, secara normatif, hal tersebut belum memenuhi bentuk ganti rugi sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Penyelesaian secara kekeluargaan terhadap konsumen yang mengalami cedera dapat dipandang sebagai bentuk kompensasi non-litigasi, namun seharusnya disertai dengan pemberian biaya pengobatan atau kompensasi nyata lainnya agar pemulihan hak konsumen dapat terpenuhi secara menyeluruh.

Dapat disimpulkan, dalam permasalahan ini yang dilakukan Mecimapro sebagai bentuk perlindungan hukum represif, yakni melalui permohonan maaf di media sosial dan penyelesaian secara kekeluargaan pada konsumen yang cedera. Dengan demikian Mecimapro belum memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum represif kepada seluruh konsumen yang dirugikan, sebagaimana diamanatkan UUPK.

Tanggung Jawab Hukum Promotor Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kelalaian Dalam Penyelenggaraan Konser

Hubungan hukum yang terjadi dalam penyelenggaraan konser lahir dari adanya perjanjian jual beli tiket antara promotor dan konsumen. Melalui pembelian tiket tersebut, konsumen memperoleh hak untuk menikmati penyelenggaraan konser secara aman dan tertib, sedangkan promotor berkewajiban menyelenggarakan konser serta memberikan pelayanan yang layak, termasuk pada proses penukaran e-tiket. Pasal 1313 KUHPerdara mengatur bahwa “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi dan menimbulkan kerugian, maka pihak yang dirugikan berhak menuntut pertanggungjawaban.

Tanggung jawab hukum promotor dalam kasus ini dianalisis berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Prinsip ini mensyaratkan adanya unsur kesalahan, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian, serta adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian yang timbul (Atsar, Abdul, 2019). Dalam konteks penyelenggaraan konser, kelalaian dalam perencanaan dan pengelolaan acara yang melibatkan massa dalam jumlah besar, termasuk dalam proses penukaran e-tiket, dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen. Apabila terbukti terdapat hubungan antara kelalaian dan kerugian yang dialami, maka promotor dapat dimintai pertanggungjawaban melalui mekanisme wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.

Tanggung Jawab Hukum Promotor Berdasarkan Wanprestasi

Transaksi pembelian tiket konser menimbulkan hubungan hukum antara promotor dan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban yang wajib dilaksanakan setiap pihak dengan itikad baik. Dalam hubungan tersebut, konsumen berkedudukan sebagai kreditur yang berhak

atas terpenuhinya prestasi, sedangkan Mecimapro berkedudukan sebagai debitur yang wajib melaksanakan prestasi sebagaimana diperjanjikan. Kewajiban tersebut berlandaskan pada asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, yang menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah wajib dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak.

Prestasi yang wajib dipenuhi Mecimapro tidak hanya terbatas pada penyerahan tiket, namun juga mencakup kewajiban menyelenggarakan setiap rangkaian kegiatan konser secara tertib dan aman, termasuk proses penukaran tiket. Dalam praktiknya, proses penukaran tiket konser SEVENTEEN yang diselenggarakan Mecimapro menunjukkan adanya antrean panjang yang tidak terkelola, ketidakjelasan sistem pelayanan, serta kondisi yang mengakibatkan ketidaknyamanan bahkan cedera fisik bagi konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa prestasi memang dilaksanakan, tetapi tidak dipenuhi secara patut sebagaimana mestinya.

Ketidaksesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan semakin terlihat dari fakta bahwa meskipun promotor menetapkan jadwal penukaran pukul 11.00–19.00 WIB, namun antrean masih mengular hingga pukul 22.00 WIB (Melvina Tionardus, Kompas.id, 2025). Berdasarkan bentuk-bentuk wanprestasi yang dirumuskan Subekti, kondisi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelaksanaan prestasi yang tidak sebagaimana mestinya, karena terdapat kelalaian dalam pengelolaan pelayanan penukaran tiket yang merupakan bagian dari kewajiban kontraktual Mecimapro.

Dalam perkara ini, meskipun tidak ditemukan adanya somasi yang diajukan oleh konsumen kepada Mecimapro, hal tersebut tidak menghapus tanggung jawab promotor, mengingat kelalaian dan kerugian konsumen telah terjadi secara nyata pada hari pertama pelaksanaan penukaran tiket. Dalam hal ini, wanprestasi tidak dinilai dari keterlambatan waktu, melainkan dari cara pelaksanaan prestasi yang tidak memenuhi standar pelayanan yang seharusnya, sehingga somasi tidak menjadi syarat mutlak untuk membuktikan adanya kelalaian.

Akibat hukum dari wanprestasi tersebut diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara yang menegaskan bahwa setiap perikatan yang mengharuskan suatu pihak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, apabila pihak tersebut lalai dalam menjalankan kewajibannya, maka pihak tersebut wajib memberikan ganti rugi berupa biaya, kerugian, dan bunga kepada pihak yang dirugikan. Kerugian yang dialami konsumen dalam kasus ini berupa kerugian (*schade*), baik materiil maupun immateriil, seperti hilangnya waktu, tenaga, ketidaknyamanan, serta cedera fisik akibat buruknya pengelolaan penukaran tiket. Dengan demikian, tindakan Mecimapro secara yuridis dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kewajiban ganti rugi kepada konsumen.

Tanggung Jawab Hukum Promotor Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Secara yuridis, kewajiban PT Melania Citra Permata (Mecimapro) untuk memikul tanggung jawab hukum bersumber pada kerugian yang timbul bagi konsumen diakibatkan penyelenggaraan jasa yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Tanggung jawab tersebut tidak hanya dimaknai sebagai pengakuan atas terjadinya suatu permasalahan dalam penyelenggaraan konser, tetapi juga harus diwujudkan dalam bentuk pemulihan hak konsumen secara nyata untuk mengembalikan konsumen pada kondisi sebelum kerugian terjadi.

Dalam perspektif hukum perdata, salah satu dasar hukum yang dapat digunakan untuk memperoleh pemulihan atas kerugian tersebut adalah melalui ketentuan perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Dalam konteks penukaran e-tiket konser *SEVENTEEN "Right Here" World Tour*, perbuatan Mecimapro dapat dianalisis berdasarkan unsur-unsur PMH sebagai berikut:

Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Cakupan PMH tidak hanya meliputi pelanggaran terhadap regulasi, namun juga mencakup setiap tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, merugikan hak orang lain. Dalam permasalahan penukaran e-tiket konser SEVENTEEN, Mecimapro tidak menyediakan sistem antrean yang tertib, tidak mampu mengendalikan kepadatan massa secara memadai, serta memilih lokasi penukaran tiket yang tidak sebanding dengan jumlah konsumen yang hadir sehingga berisiko membahayakan keselamatan. Hal tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum promotor sekaligus melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang dijamin dalam UUPK, sehingga unsur ini terpenuhi.

Adanya Kesalahan

Kesalahan Mecimapro dalam perkara ini bukan merupakan kesengajaan, melainkan kelalaian dalam tahap perencanaan dan pengelolaan teknis penukaran e-tiket. Sebagai promotor yang telah berpengalaman dalam menyelenggarakan konser berskala internasional, Mecimapro sepatutnya mampu memperkirakan antusiasme konsumen yang tinggi dan menyiapkan pengaturan teknis yang proporsional. Kegagalan dalam hal ini mencerminkan tidak terpenuhinya standar kehati-hatian yang seharusnya dijalankan, sehingga unsur kesalahan dalam bentuk kelalaian terpenuhi.

Adanya Kerugian

Kerugian yang dialami konsumen mencakup kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan, kelelahan fisik, waktu yang terbuang, serta hilangnya rasa aman selama proses penukaran berlangsung. Selain kerugian tersebut, terdapat konsumen yang mengalami

cedera fisik secara langsung akibat kondisi lokasi penukaran tiket yang tidak tertata, sehingga unsur kerugian terpenuhi.

Adanya Hubungan Kausal antara Perbuatan dan Kerugian

Timbulnya kerugian memiliki hubungan sebab akibat langsung dengan kelalaian Mecimapro dalam mengatur proses penukaran e-tiket. Ketidaktertiban antrean dan minimnya pengamanan menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya kerugian tersebut, sehingga unsur kausalitas terpenuhi.

Terpenuhinya unsur-unsur PMH tersebut menegaskan bahwa perbuatan Mecimapro dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Sejalan dengan ketentuan Pasal 1366 KUHPdata, tanggung jawab seseorang tidak hanya timbul dari perbuatan yang dilakukan secara sengaja, tetapi juga mencakup kerugian yang timbul akibat kelalaian atau kurangnya kehati-hatian dalam bertindak. Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 1367 ayat (3) KUHPdata Mecimapro sebagai badan hukum berbentuk perseroan terbatas tetap bertanggung jawab atas tindakan maupun kelalaian petugas lapangan yang ditugaskan untuk mengelola dan melaksanakan penukaran tiket. Tanggung jawab tersebut tidak beralih kepada individu petugas semata, melainkan tetap melekat pada PT Melania Citra Permata sebagai pihak yang mengkoordinasikan dan memperoleh manfaat dari seluruh rangkaian kegiatan penukaran tiket tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian akibat kelalaian promotor dalam penyelenggaraan konser musik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, negara menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen, baik preventif maupun represif. Dalam kasus penukaran e-tiket konser SEVENTEEN, Mecimapro tidak memenuhi kewajiban preventifnya karena gagal menyediakan sistem penukaran tiket yang tertib dan aman sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan dan cedera fisik bagi konsumen. Tindakan Mecimapro berupa permohonan maaf dan penyelesaian kekeluargaan belum memenuhi standar ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK karena tidak menjangkau seluruh konsumen yang dirugikan.

Kegagalan Mecimapro dalam memenuhi kewajiban pelayanan yang lahir dari perjanjian jual beli tiket dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi dalam bentuk melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya. Proses penukaran e-tiket memang diselenggarakan, namun pelaksanaannya tidak memenuhi standar kelayakan yang seharusnya menjadi bagian dari kewajiban kontraktual promotor kepada konsumen, sehingga

menimbulkan kerugian berupa ketidaknyamanan, waktu yang terbuang, hingga cedera fisik bagi konsumen. Secara yuridis, wanprestasi tersebut mewajibkan Mecimapro untuk memberikan ganti rugi sebagaimana diamanatkan Pasal 1239 KUHPdata dan Pasal 19 UUPK. Namun dalam praktiknya, kewajiban tersebut tidak dilaksanakan secara menyeluruh karena tidak adanya tuntutan formal dari konsumen, sehingga penyelesaian hanya berada pada tahap non-litigasi dan belum menghasilkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Adapun perbuatan melawan hukum tetap dapat menjadi dasar alternatif pertanggungjawaban, khususnya bagi pihak yang tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan promotor.

Berdasarkan temuan dan analisis dalam hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan. Pertama, bagi pelaku usaha, khususnya promotor konser disarankan untuk dapat menerapkan mekanisme penukaran tiket yang lebih tertata dengan fasilitas yang mendukung dan memanfaatkan teknologi berbasis digital dalam penukaran e-tiket. Pelaku usaha juga diharapkan bertanggung jawab secara penuh apabila terjadi kelalaian yang menimbulkan kerugian, dengan memberikan ganti rugi secara menyeluruh kepada seluruh konsumen yang dirugikan sebagaimana diamanatkan Pasal 19 UUPK, guna menciptakan efek jera dan mendorong profesionalisme dalam penyelenggaraan konser musik ke depannya.

Kedua, bagi masyarakat selaku konsumen, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai hak-haknya sebagai konsumen, sehingga tidak ragu dalam memperjuangkan haknya tersebut melalui mekanisme penyelesaian sengketa apabila mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha. Khususnya apabila mengalami kerugian akibat kelalaian promotor konser, konsumen didorong untuk tidak hanya menyampaikan keluhan, tetapi juga menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) guna memperoleh pemulihan hak secara nyata.

Ketiga, bagi pemerintah, diharapkan dapat menyusun dan menetapkan regulasi khusus yang mengatur terkait penyelenggaraan konser musik, mencakup standar perencanaan, pengelolaan massa, pengamanan, serta mekanisme pelayanan kepada konsumen sejak tahap sebelum konser hingga setelah konser berlangsung. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat penerapan UUPK, khususnya terkait penegakan tanggung jawab pelaku usaha, serta meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan usaha jasa hiburan seperti konser musik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Wahid, Rohadi, S. M. B. (2022). *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian Di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ahmad Musadad. (2021). *Hukum Perikatan Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam*. Malang: Literasi Nusantara.
- Aris P. Agus Santoso. (2022). *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Atsar, Abdul, dan R. A. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- “BPKN Blak-blakan Hasil Sidak Kekacauan Tukar Tiket Konser SEVENTEEN.” *CNN Indonesia*. 7 Februari 2025. <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20250207175851-227-1195843/bpkn-blak-blakan-hasil-sidak-kekacauan-tukar-tiket-konser-seventeen>.
- Cai, T. (2024). A Study of How Concerts Can Be Used to Promote Economic Growth. *SHS Web of Conferences*, 193, 01026. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202419301026>
- Harahap, F. N. H. & A. R. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Hulman Penjaitan. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan, Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- “Konsumen.” *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Diakses pada 17 April 2025. <https://kbbi.web.id/konsumen>.
- Mohamad Dian Revindo. (2024). *Dampak Ekonomi Penyelenggaraan Pertunjukan Musik: Konser Taylor Swift dan Coldplay Di Indonesia dan Singapura*. LPEM FEB UI.
- Mohd. Yusuf Daeng M. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Nurizal, Z. Fatha. “Festival Musik Diproyeksikan Tumbuh Dua Kali Lipat pada 2023.” *Kompas.id*. 5 Januari 2023. <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/01/05/imbaspencabutanppkmfestivalmusikdiproyeksikan-tumbuh-dua-kali-lipat>.
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

- Revindo, Mohamad D., Chairina H. Siregar., & Tarisha Yuliana. *Dampak Ekonomi Penyelenggaraan Pertunjukan Musik: Konser Taylor Swift dan Coldplay Di Indonesia dan Singapura*. Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia, 2024. <https://lpem.org/trade-and-industry-brief-maret-2024-dampak-ekonomi-penyelenggaraan-pertunjukan-musik-konser-taylor-swift-dan-coldplay-di-indonesia-dan-singapura/>.
- “Rugi.” *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Diakses pada 23 Desember 2025. <https://kbbi.web.id/rugi>.
- Sisca Aulia, Sinta Paramita, F. (2025). Creative Economy Development Strategy through Communication in the Alternative Tourism of Concert. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 13(1), 142.
- Tionardus, Melvina. “Cerita Soal Penukaran Tiket Konser SEVENTEEN, Antre 7 Jam dan Sampai Jalan Raya.” *Kompas.com*. 5 Februari 2025. <https://www.kompas.com/hype/read/2025/02/05/113005866/cerita-soal-penukaran-tiket-konser-seventeen-antre-7-jam-dan-sampai-jalan?hl=id-ID>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Wiwik Sri Widiarty. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Yossie M.Y. Jacob, Ishak A. Tungga, & U. L. P. (2019). *Hukum Bisnis & Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI)*. Kupang: Lembaga Penelitian Universitas Nusa Cendana.