

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PROMOTOR KONSER: STUDI KASUS PADA KONSER DAY6 BERDASARKAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Khansa Adelia Labibah; Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H., M.Hum
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Penelitian ini mengkaji langkah penyelesaian sengketa konsumen di mana muncul akibat kelalaian promotor konser, dengan mengambil studi kasus pelanggaran hak konsumen yang dilangsungkan dari Mecimapro pada pelaksanaan Konser Day6 3rd World Tour Forever Young di Jakarta. Permasalahan dimaksud berawal dari kegagalan sistem pembayaran tiket, perubahan lokasi (venue) atas kehendak sendiri dari Jakarta International Stadium menjadi Stadion Madya GBK tanpa disertai opsi refund pada awalnya, serta proses refund yang tidak terselesaikan secara tuntas jadinya menghadirkan kerugian untuk ribuan pembeli. Analisa tersebut bertujuan guna menelaah bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen di mana kejadian dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa yang bisa ditentukan dari konsumen. Penelitian tersebut mempergunakan metodologi penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, dengan memanfaatkan data sekunder yang dianalisa dengan cara kualitatif-deskriptif. Hasil penelitian menginterpretasikan bahwasannya tindakan Mecimapro telah memenuhi unsur wanprestasi berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu berupa pelaksanaan prestasi yang belum selaras atas yang dijanjikan serta bersifat terlambat, dan sekaligus tidak mengindahkan hak-hak konsumen selaras substansi dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penyelesaian sengketa bisa dilangsungkan lewat jalur non-litigasi, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, maupun melalui jalur litigasi berupa gugatan perdata umum, gugatan perwakilan kelompok (class actions), atau legal standings, selaras substansi dalam Pasal 45 dan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, sengketa konsumen, promotor konser, wanprestasi.

Abstract

This study establish the mechanism for resolving consumer disputes arising from concert promoters' negligence, using the case of consumer rights violations by Mecimapro during the Day6 3rd World Tour Forever Young concert in Jakarta as its focus. The problem originated from a ticket payment system failure, a unilateral venue change from Jakarta International Stadium to Stadion Madya GBK without an initial refund option, and an incomplete refund process that caused losses to thousands of consumers. The analysis pursues to implement the forms of consumer rights violations linked to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and to analyze the dispute resolution procedures available to consumers. The method implemented is normative juridical legal researches with a statute approaches, uses secondary data examined qualitatively and descriptively. The results show that Mecimapro's actions constitute a breach of contract under the Indonesian Civil Code, as its performance was neither as promised nor timely, while also violating consumer rights under Articles 4 and Articles 7 letter g of Law Number 8 of 1999. Dispute resolution can be implemented by means of non-litigation channels via the

Customer Dispute Resolution Agency (BPSK) use mediation, conciliation, also arbitration, or by means of litigation channels via ordinary civil lawsuits, class actions, or legal standing, as regulated under Articles 45 and Articles 48 of Law Number 8 of 1999.

Keywords: consumer protections, consumer disputes, concert promoter, breach of contract.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, dunia hiburan, terutama musik, menjadi semakin populer di kalangan masyarakat. Musik tidak hanya berfungsi untuk menghilangkan kejenuhan, tetapi juga menjadi sarana rekreasi bagi pendengar dan pembuat musik. Selain itu, musik juga berfungsi sebagai cara untuk budaya asing masuk ke Indonesia (Alhady & Purnamasari, 2025, p. 230). Korean pop atau K-pop ialah satu diantara aliran bermusik yang paling cepat berkembang di Indonesia. Ada banyak peminat K-pop di Indonesia, yang membuat negara ini dijadikan satu diantara pusat terbesar K-pop (Prasastisiwi, 2024). Penggemar melihat konser sebagai cara untuk bertemu langsung dengan idolanya, sehingga harga tiket yang mahal tampaknya tidak mengurangi antusiasme mereka. Namun, harga tiket yang mahal tidak serta-merta menjamin bahwa pelanggan akan menerima fasilitas dan pengalaman terbaik, karena promotor konser sering mengabaikan hak-hak pelanggan, yang pada gilirannya menyebabkan kerugian bagi pelanggan (Damayanti & Apriani, 2025, pp. 74–75).

Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (berikutnya sebut saja UU Nomor 8 Tahun 1999) di mana lahir karena ketentuan hukum yang ada sebelumnya, yakni KUHPer serta KUHP dinilai belum mampu melindungi kepentingan konsumen secara langsung (Wardiono, 2025, p. 28). Dua tujuan utama di balik pembuatan undang-undang ini, yaitu mendorong masyarakat konsumen dan menciptakan iklim usaha yang sehat, undang-undang tersebut tidak mempunyai tujuan guna mempersulit upaya akan tapi untuk mendorong pelaku usaha untuk bekerja secara jujur dan taat hukum (Wardiono, 2025, p. 29).

Promotor mengatur acara hiburan, termasuk mendatangkan artis, mempromosikan, dan mengatur penjualan tiket sesuai dengan tujuan dan kapasitas acara (Alhady & Purnamasari, 2025, p. 231). Satu diantara problematika yang terjadi ialah pelanggaran hak konsumen yang dilakukan promotor Mecimapro pada konser K-pop band Day6 3rd World Tour Forever Young di Jakarta tanggal 3 Mei 2025 ke Stadium Madya Gelora Bung Karno (GBK). Permasalahan bermula dari perubahan venue konser dengan cara semena-mena oleh Jakarta Internasional Stadion (JIS) di stadium Madya GBK tanpa konfirmasi kepada konsumen, yang dianggap sebagai downgrade tiada disertai opsi refund pada awalnya. Tekanan publik akhirnya memaksa Mecimapro membuka opsi refund, namun proses tersebut tidak berjalan tuntas; berdasarkan pendataan komunitas My Day Berserikat, baru 1.722 dari 2.811 tiket yang berhasil di-refund, dengan total tunggakan sekitar Rp4,6 miliar (DPR RI, 2015). Ketidakpastian yang terjadi membuat konsumen dirugikan akibat adanya perubahan

kebijakan promotor, sekaligus menjadi bukti jika masih banyak konsumen yang belum memahami skema gugat yang harus ditempuh pada saat mendapati kerugian, meskipun UU Nomor 8 Tahun 1999 sudah menentukan hal tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan demi menuntaskan dua permasalahan, yaitu: (1) bagaimana pengaturan hukum mengenai pelanggaran hak konsumen yang terjadi pada konser Day6; dan (2) bagaimana mekanisme pemrosesan masalah pelanggan berdasar perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian dimaksud mempunyai tujuan guna menelaah bentuk pelanggaran hak konsumen yang terjadi pada konsumen konser Day6 dikaitkan dengan UU Perlindungan Konsumen, serta menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di mana mampu dilakukan dari pembeli yang haknya terabaikan akibat kelalaian promotor tersebut.

2. METODE

Dalam penelitian ini, mempergunakan pendekatan yuridis normatif, yakni penelitian di mana bergantung atas regulasi undang-undang serta keputusan pengadilan (Gunardi, 2022, p. 44). Penelitian ini mempergunakan mekanisme perundang-undangan (*statute approaches*), yakni terkait mengkaji semua regulasi undang-undang serta regulasi yang berkorelasi terkait topik hukum yang dibahas, untuk menguraikan mekanisme perlindungan konsumen pada penyelenggaraan konser musik akibat kelalaian yang dilangsungkan dari promotor selaras substansi dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 (Muhaimin, 2020, p. 56).

Data yang digunakan terkait analisa ini merupakan data sekunder, mencakup bahan hukum primer berupa UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bahan hukum sekunder yang berwujud pengumuman hukum non-file sah, ialah berwujud media cetak, jurnal ilmiah, serta komentar terhadap putusan pengadilan (Ishaq, 2017, p. 68), serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi lainnya di mana menghadirkan deskripsi atas bahan hukum primer dan sekunder (Ishaq, 2017, p. 68). Pengumpulan data dalam penelitian tersebut dilangsungkan atas langkah analisa kepustakaan atas seluruh bahan hukum di atas, berupa pengkajian terhadap informasi hukum tertulis yang dipublikasikan secara luas dan memiliki relevansi dengan penelitian hukum normatif (Muhaimin, 2020, p. 65).

Analisis terhadap data yang telah dikumpulkan dilangsungkan dengan cara kualitatif, dengan menelaah data yang berasal dari bahan hukum berlandaskan konsepsi, teori, peraturan perundang-undangan, doktrin, prinsip hukum, dan pendapat para ahli (Ishaq, 2017, p. 69). Sifat analisis data dalam penelitian tersebut ialah deskriptif, yakni bertujuan menguraikan ataupun memaparkan subjek beserta objek penelitian sesuai dengan temuan hasil penelitian yang diperoleh (Muhaimin, 2020, p. 107).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengaturan Hukum Mengenai Pelanggaran Hak Konsumen Pada Konser Day6

Dengan membeli tiket konser, pembeli dan promotor terlibat dalam kesepakatan, serta tiap-tiapnya mempunyai hak dan tanggung jawab. Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999,

konsumen mempunyai perlindungan demi mendapatkan, merasakan damai, tenang, serta aman ketika mempergunakan jasa, mendapatkan kabar bersifat tepat, konkret, serta jujur, memiliki kesempatan guna dipahami tentang keluhan mereka, dan memiliki hak demi mendapatkan kompensasi, ganti rugi, ataupun reimbursement apabila layanan yang mereka gunakan belum selaras atas perjanjian (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4). Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 sudah menentukan tanggung jawab pelaku usaha. Mereka harus beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jujur, melayani pelanggan secara tidak diskriminatif, dan menghadirkan tanggapan maupun penggantian jika layanan di mana diperdagangkan belum selaras atas perjanjian (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 7).

Mecimapro merupakan promotor konser musik di Indonesia yang telah berdiri dari tahun 2015 di dalam kelola PT. Melania Citra Permata dan telah membawa berbagai artis maupun musisi Korea ke Indonesia (Citra, n.d.). Permasalahan pada konser Day6 di Jakarta bermula dari kegagalan sistem pembayaran tiket melalui situs Mecimashop, di mana dana konsumen telah terpotong namun e-ticket tidak diterima. Mecimapro sempat menutup sementara penjualan tiket, sedangkan iPay88 selaku payment gateway mengakui adanya kendala teknis dalam sistem pembayaran yang menyebabkan status transaksi tidak tersinkronisasi, meski masalah tersebut akhirnya terselesaikan dalam kurun waktu kurang lebih dua minggu (Priwiratu, 2025). Permasalahan berlanjut ketika Mecimapro memindahkan venue show di Jakarta Internasional Stadion (JIS) di Stadium Madya GBK dua bulan saat belum pelaksanaan, tanpa membuka opsi refund pada awalnya, sehingga memicu kemarahan penggemar. Tekanan publik akhirnya membuat Mecimapro membuka opsi refund maupun *upgrade/downgrade* kategori tiket (Priwiratu, 2025). Namun, proses refund tidak berjalan dengan baik sehingga terbentuklah komunitas My Day Berserikat sebagai perwakilan konsumen untuk memperjuangkan hak atas refund (Priwiratu, 2025).

Pada 11 Juni 2025 My Day Berserikat melakukan audiensi dengan Kementerian Perdagangan (Kemendag) untuk melakukan mediasi dengan Mecimapro. Mecimapro berjanji akan menyelesaikan proses *refund* dalam batas waktu yang telah ditentukan, yaitu Juni 2025. Pada 18 Juni 2025 My Day Berserikat datang ke BPKN untuk audiensi dan mediasi dengan pihak Mecimapro, hasil mediasi tersebut tidak menghasilkan putusan apa pun. Dikarenakan Mecimapro tidak dapat memberikan penjelasan mengapa refund tidak berjalan dengan baik dan selalu ada perubahan timeline refund yang diberikan oleh Mecimapro. Pada hari pelaksanaan konser, berbagai masalah teknis turut terjadi, seperti kebocoran tenda holding area, pembagian makanan ringan yang telah kedaluwarsa, serta keterlambatan lebih dari satu jam tanpa pemberitahuan yang jelas (DPR RI, 2015).

Mecimapro tidak memenuhi prestasinya, seperti yang ditunjukkan dengan adanya perubahan

lokasi yang dilangsungkan dengan cara tiba-tiba tanpa perundingan atau opsi pengembalian semenjak awal. Pembeli bukan sekadar kehilangan hak-hak mereka saja tetapi Mecimapro juga tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar ganti rugi sesuai tenggat waktu yang ditetapkan (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 & Pasal 7 huruf g). Tidak adanya transparansi ataupun keterbukaan mengenai proses refund yang sedang dilangsungkan dari Mecimapro kepada para konsumen.

Tidak terpenuhinya prestasi sama sekali, pemenuhan prestasi yang bersifat terlambat, pemenuhan prestasi yang belum selaras atas yang telah dijanjikan, atau tindakan yang dilarang oleh perjanjian adalah empat faktor di mana mampu menyebabkan wanprestasi (Solihin et al., 2026, p. 4404). Meskipun melakukan wanprestasi, Mecimapro tetap melakukan konser meskipun tempatnya berbeda dari yang dijanjikan (Fatin, 2025, p. 226). Menurut Mecimapro, perubahan lokasi disebabkan oleh jadwal yang bentrok dengan pertandingan sepak bola, hal ini tidak dianggap sebagai keadaan mendesak atau tidak terduga, seperti yang tercantum pada Pasal 1244 KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1244). Pertandingan sepak bola tidak bisa diklasifikasikan sebagai suatu hal yang mendesak ataupun diluar dugaan, pertandingan sepak bola merupakan kegiatan yang terjadwal dan dapat diprediksi jauh-jauh hari sebelumnya. Kurangnya perencanaan serta koordinasi yang dilakukan Mecimapro menunjukkan adanya kelalaian (Izzati & Chotidjah, 2026, p. 5). Mecimapro juga telah memenuhi unsur memenuhi prestasi tetapi bersifat terlambat dikarenakan Mecimapro terlambat dalam menyelesaikan ganti rugi yang dijanjikan kepada seluruh konsumen yang mengajukan *refund* (Fatin, 2025, p. 227). Kegagalan Mecimapro dalam memenuhi kewajibannya untuk melakukan refund bisa diklasifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan pasal 1238, pasal 1239, dan pasal 1365 KUHPerdara (Fatin, 2025, p. 227).

Konsumen mempunyai opsi demi menuntut ganti rugi, termasuk ganti biaya, kerugian, ditambah fee, serta pembatalan perjanjian berdasar Pasal 1243 KUHPerdara (Shofa et al., 2026, p. 6). Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen mengatur bahwasannya promotor harus tanggung jawab guna menghadirkan ganti rugi kepada konsumen dan pelaku usaha (Izzati & Chotidjah, 2026, p. 5). Hal tersebut dibuktikan dengan adanya laporan yang diterima oleh Kementerian Perdagangan, di mana Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) ikut serta memantau dan mengawasi langkah refund tiket konser Day6 3rd World Tour Forever Young di Jakarta. Mecimapro telah memberi laporan kepada Kementerian Perdagangan bahwasannya langkah refund telah mencapai 47% pada tanggal 5 Mei 2025 (Damayanti, n.d.). Akibat wanprestasi yang terus berlanjut dan gagalnya berbagai upaya mediasi, My Day Berserikat bersama kuasa hukum akhirnya melaporkan kasus ini kepada kepolisian, dan kasus tersebut telah diproses oleh Polda Metro Jaya atas dugaan pelanggaran regulasi terkait.

3.2 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Kelalaian Promotor Konser Berdasarkan Perspektif UU Nomor 8 Tahun 1999

Sesuai dengan Pasal 45 Ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999, tiap-tiap konsumen yang dirugikan oleh penggiat bisnis mempunyai hak demi mengajukan gugatan pada lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau ke peradilan umum (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 45 ayat (1)). Berdasarkan Pasal 46 Ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999, konsumen yang rugi ataupun pewarisnya, sekumpulan konsumen di mana memiliki keperluan tidak berbeda, organisasi perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemda dapat mengajukan gugatan jika kerugian yang dialami sangat besar (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 46 ayat (1)). Menurut regulasi dimaksud, masalah legal mampu terselesaikan diluar meja hijau tanpa menghapus kemungkinan tanggung jawab pidana (Zanariyah, 2025, p. 258).

Proses diluar meja hijau (nonlitigasi) bisa dilangsungkan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dengan cara struktur kelembagaan terdapat dibawah konsolidasi Kementerian Perdagangan namun menjalani fungsinya secara operasional pada tingkatan provinsi maupun kabupaten/kota (Wuisang et al., 2026, p. 5997). Selaras substansi pada Pasal 39 Ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Seluruh biaya penyelenggaraan tersebut ditanggung oleh APBD provinsi, memberikan konsumen yang berada pada posisi sosial-ekonomi di mana belum setara atas pelaku usaha akses ke pemrosesan masalah yang simple, singkat, serta tiada dipungut biaya (Permendag No. 72 Tahun 2020, Pasal 39 ayat (1)). Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dapat ditempuh lewat prosedur konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, yang pelaksanaannya dilandaskan atas opsi serta persetujuan tiap-tiap individu di mana bersengketa (Permendag No. 72 Tahun 2020, Pasal 9 ayat (2) huruf a). BPSK merancang majelis yang beranggotakan setidaknya 3 personil serta maksimum 5 orang guna mengelola serta menyelesaikan sengketa konsumen. Majelis ini dibantu oleh seorang panitera dan menguasai seluruh elemen, termasuk penggiat usaha (Wuisang et al., 2026, p. 5997).

Penyelesaian sengketa dengan metode mediasi, BPSK berperan aktif memberikan nasihat, petunjuk, dan saran, namun keputusan masih terdapat di para pihak yang bersengketa (Irawan et al., 2023, p. 382). Metode konsiliasi menyertakan subjek lainnya selain para pihak yang bersengketa yang disebut dengan konsiliator (Atsar & Apriani, 2019, p. 93). Konsiliator membantu mengidentifikasi kepentingan antar pihak dan mencari solusi di mana mampu menguntungkan kedua belah pihak (Dewi, 2024, p. 70). Penyelesaian sengketa dengan arbitrase, para pihak menyampaikan argumen serta bukti

mereka kepada arbiter dan hasil putusan final dan mengikat (Dewi, 2024, p. 72).

Putusan BPSK harus dilangsungkan penggiat bisnis terkait kurun 1 minggu kerja semenjak dinyatakan diterima, dan apabila tidak dilangsungkan dengan cara ikhlas, pelaksanaannya dapat dimintakan fiat eksekusi dari Pengadilan Negeri (Sakti, 2024, p. 131). Meski demikian, efektivitas BPSK di lapangan masih terkendala oleh minimnya edukasi masyarakat, terbatasnya sebaran kelembagaan BPSK, serta kurangnya dukungan anggaran daerah (Zia & Saleh, 2022, pp. 86–87).

Jalur litigasi atau penyelesaian lewat litigasi tercantum pada Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dengan merujuk pada ketentuan hukum positif pada yurisprudensi umum (Nurzamzam, 2021, p. 149). Penanganan permasalahan konsumen secara litigasi bisa direalisasikan lewat gugat perdata umum, gugatan perwakilan kelompok (*class action*), maupun gugat *legal standing* (Safari et al., 2020, pp. 48–49).

Sengketa konsumen yang terjadi dalam konser Day6, penyelesaiannya dapat melalui gugatan *class action*, sebagaimana sudah dicantumkan di Pasal 46 Ayat (1) Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 46 ayat (1) huruf b). Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan GPK (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 menetapkan istilah Gugatan Perwakilan Kelompok (GPK) untuk menyebut gugatan *class action* (Sakti, 2024, p. 132). Gugatan dapat diajukan sepanjang jumlah anggota kelompok sedemikian banyak jadinya belum fungsional jikalau digugat secara individual, memiliki bukti ditambah dasar hukum yang sama, dan wakil kelompok benar-benar berusaha melindungi kepentingan anggota kelompok (PERMA No. 1 Tahun 2002, Pasal 1 huruf a). Meski demikian, penyelesaian melalui litigasi cenderung menjadi pilihan terakhir karena memakan waktu dan biaya yang besar, bersifat formal serta menang-kalah, sedangkan prosedur gugatan *class action* sendiri dalam praktik peradilan Indonesia masih jarang diterapkan (Dewi, 2024, pp. 62–64) hukum

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Mecimapro melakukan kesalahan pada Konser Day6 3rd World Tour Forever Young di Jakarta, sudah mengakibatkan kerugian bagi konsumen karena hak-haknya sebagai pelanggan telah diabaikan. Konsumen mempunyai hak demi mendapati penggantian kerugian selaras substansi pada Pasal 19 Ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 karena tindakan tersebut tidak mengindahkan ketentuan wanprestasi di BW dan hak-hak konsumen pada UU Nomor 8 Tahun 1999. Upaya mediasi yang dilangsungkan dari Kementerian Perdagangan dan BPKN tidak berhasil karena iktikad Mecimapro yang buruk. Akibatnya, penyelesaian akhirnya menjadi litigasi dengan kasus dilaporkan ke kepolisian.

UU Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik

melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian non-litigasi bisa direalisasikan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, sedangkan penyelesaian litigasi bisa dilangsungkan lewat gugatan perdata umum, gugatan perwakilan kelompok (*class action*), maupun *legal standing*.

4.2 Saran

Kepada pihak promotor konser musik selaku pelaku usaha seharusnya lebih memperhatikan ketentuan yang ada pada UU Nomor 8 Tahun 1999 serta konsumen lebih mengetahui dan memahami hak-hak mereka serta memahami bagaimana menyelesaikan sengketa konsumen sebagaimana yang sudah dicantumkan di UU Nomor 8 Tahun 1999. Perlu adanya perubahan UU Nomor 8 Tahun 1999 terutama memperkuat Lembaga BPKN dalam menjalankan tugasnya, BPKN dapat diberikan kewenangan untuk melakukan eksekusi agar BPKN dapat memberikan perlindungan konsumen yang lebih maksimal dan tidak hanya terbatas pada pengawasan perlindungan konsumen saja. Serta melihat kondisi yang terjadi BPKN belum menjalankan perlindungan konsumen dengan efektif

DAFTAR PUSTAKA

- Alhady, I., & Purnamasari, D. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen pada pembatalan konser musik: Studi kasus konser musik Rasoundfest. *Jurnal Reformasi Hukum Trisakti*, 7(1), 229–241.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku ajar hukum perlindungan konsumen*. Deepublish.
- Damayanti, A. (n.d.). Mendag sebut masalah refund tiket Day6 macet dibawa ke jalur hukum. *detikFinance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8109012/mendag-sebut-masalah-refund-tiket-day6-macet-dibawa-ke-jalur-hukum> (Diakses 14 Juni 2026, pukul 12.00 WIB).
- Damayanti, N., & Apriani, R. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen pada kasus perubahan venue konser Day6 oleh promotor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(11.C), 74–84. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/articles/view/11968>
- Dewi, R. S. (2024). *Penyelesaian sengketa konsumen dari perspektif hukum perlindungan konsumen*. Ruang Karya.
- DPR RI. (2015, 2 Desember). *BREAKING NEWS – KOMISI VI DPR RI RDPD DGN BEBERAPA ASOSIASI MASYARAKAT MENGENAI PENYAMPAIAN ASPIRASI* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/live/zeivl7hUZ5k?si=N5oUz157i8Ag2wDu> (Diakses 25 Mei 2026, pukul 18.30 WIB).
- Fatin, F. K. (2025). Analisis wanprestasi promotor konser Day6 dan perlindungan konsumen dalam perspektif hukum perdata. *Jurnal Dialektika Hukum*, 7(2), 219–231.
- Gunardi. (2022). *Buku ajar metode penelitian hukum*. Damara Press.
- Ishaq, H. (2017). *Metode penelitian hukum dan penulisan skripsi, tesis serta disertasi*. Alfabeta.
- Izzati, S. A., & Chotidjah, N. (2026). Pertanggungjawaban hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi dalam penyelenggaraan konser musik Day6 dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 6(1). <https://doi.org/10.29313/bcsls.v6i1.21887>
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.
- Nurzamzam. (2021). Analisis cara penyelesaian sengketa yang tepat untuk meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. 2, 141–153.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan

Perwakilan Kelompok.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Prasastisiwi, A. H. (2024, 11 Juli). Fenomena musik Korea: Indonesia tempati posisi ke-3 pasar K-Pop dunia. *GoodStats*. <https://goodstats.id/articles/fenomena-musik-korea-indonesia-tempati-posisi-ke-3-dalam-pasar-k-pop-dunia-gcIpb> (Diakses 25 November 2025, pukul 12.00 WIB).

Priwiratu, E. C. T. (2025). Mecimapro diprotes, ini rangkuman kisruh konser DAY6 di Jakarta. *IDN Times*. <https://www.idntimes.com/korea/kpop/rangkuman-kisruh-konser-day6-di-jakarta-00-hwff8-q9xgjl> (Diakses 7 Mei 2026, pukul 16.30 WIB).

Sakti, M. (2024). *Hukum perlindungan konsumen*. LPPM Press UPN Veteran Jakarta.

Shofa, G., Fauzhia, I., & Rohmatin, R. (2026). Analisis wanprestasi dalam pemenuhan layanan konser oleh Mecimapro: Studi hukum perdata. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3(3), 12. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5368>

Solihin, B. J., Rusmawati, D. E., Nurhasanah, S., Nurlaili, E., & Ramadhan, H. W. (2026). Perlindungan konsumen terhadap perubahan tempat konser secara sepihak. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(3), 4399–4413.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wardiono, K. (2025). *Hukum perlindungan konsumen: Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Muhammadiyah University Press.

Wuisang, W. J., Soepono, M. H., & Setlight, M. M. M. (2026). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penanganan sengketa konsumen: Tantangan finalitas putusan dan efektivitas eksekusi. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 5994–6007.

Zanariyah, S. (2025). Penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 248–267. <https://doi.org/10.24967/jcs.v9i1.3590>

Zia, H., & Saleh, K. (2022). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Indonesia. *Datin Law Jurnal*, 3(1), 79–91.