

ABSTRAK

Feby Zahra Marwah: *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Proses Refund tiket Konser Musik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

Pembatalan konser musik secara sepihak oleh penyelenggara merugikan ratusan hingga ribuan konsumen akibat ketidakjelasan proses *refund* tiket. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 Huruf H dan Pasal 19 UUPK mengenai hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Apabila pelaku usaha wanprestasi tanpa alasan *force majeure*, maka sudah seharusnya memberikan ganti rugi sesuai kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 jo. 1244 KUH Perdata.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ketentuan proses *refund* tiket konser musik, mengetahui perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak penyelenggara berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta kendala-kendala hukum dan upaya-upaya hukum yang ditempuh para pihak.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 sebagai dasar teori kepastian hukum, Pasal 1320 KUH Perdata sebagai dasar teori perjanjian, dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar teori perlindungan hukum konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif analitis dan metode pendekatannya yuridis normatif. Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif, bersumber dari data primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah studi kepustakaan, studi lapangan dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak masalah dalam proses *refund* tiket konser musik, baik itu disebabkan oleh perbedaan mekanisme yang ditetapkan penyelenggara ataupun kurangnya kesadaran penyelenggara terhadap hak dan kewajibannya. Jika pelaku usaha wanprestasi tidak dalam *force majeure*, maka wajib memberikan ganti rugi sesuai kesepakatan awal sebagaimana prinsip pertanggungjawaban mutlak dalam UUPK. Perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilakukan secara *preventif* dan represif melalui jalur non-litigasi atau litigasi melalui lembaga yang berwenang. Terdapat kendala-kendala hukum meliputi kurangnya ketentuan hukum yang jelas tentang mekanisme *refund* dan permasalahan *financial* penyelenggara. Oleh karena itu, upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan mencakup pengawasan pemerintah, pengembangan regulasi mengenai mekanisme *refund*, serta memaksimalkan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi dan litigasi dengan gugatan kolektif sesuai Pasal 46 Ayat (1) UUPK.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Konser Musik, *Refund* Tiket.