

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Proses *Refund* Tiket Konser Musik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Ketentuan proses *refund* tiket konser musik hingga saat ini sering kali menghadapi masalah, mengakibatkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Saat ini, belum ada peraturan khusus mengenai mekanisme *refund* dan perbedaan prosedur yang diterapkan oleh penyelenggara memperburuk situasi. Lambatnya proses *refund* disebabkan kurangnya kesadaran penyelenggara terhadap hak dan kewajiban mereka berdasarkan Pasal 4 Huruf H UUPK jo. Pasal 19 UUPK, serta ketidakpastian kondisi keuangan mereka untuk memenuhi kewajiban kepada konsumen. Jika pelaku usaha melakukan wanprestasi bukan karena *force majeure*, mereka wajib memberikan kompensasi sesuai perjanjian (vide Pasal 1243 KUH Perdata jo. 1244 KUH Perdata), sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban mutlak dalam UUPK.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen konser musik terhadap proses *refund* tiket adalah perlindungan hukum preventif yang berupa Peraturan PerUndang-Undangan, yakni UUPK dan perlindungan hukum represif

adalah ganti kerugian melalui Badan Perlindungan Konsumen (BPSK) dan/ atau dapat menempuh jalur litigasi (gugatan ke pengadilan).

3. Terdapat kendala-kendala hukum dalam kasus ini yang mencakup beberapa hal meliputi:
 - a. Tidak adanya ketentuan hukum yang jelas dan pasti dalam mekanisme *refund* tiket konser musik; dan
 - b. Permasalahan *financial* penyelenggara.

Oleh karena itu, upaya-upaya hukum yang dapat ditempuh adalah sebagai berikut:

- a. Pengawasan oleh pemerintah;
- b. Pengembangan regulasi terkait mekanisme *refund* tiket konser musik; dan
- c. Memaksimalkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi dengan gugatan kolektif (vide Pasal 46 Ayat (1) UUPK).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan harapan berupa saran yang dapat bermanfaat dalam perlindungan hukum bagi konsumen dalam proses *refund* tiket konser musik, meliputi:

1. Bagi pihak penyelenggara selaku pelaku usaha, diharapkan dapat membuat klausula baku secara detail dan lebih jelas terutama terkait hal-hal yang kemungkinan akan terjadi. Ketentuan dapat dituliskan

dalam tiket konser musik dengan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta dapat lebih pro aktif menjelaskan dan bersikap bertanggungjawab atas apapun yang berkaitan dengan kelalaian pihaknya kepada para konsumen melalui media sosial termasuk penjelasan pengumuman pembatalan acara dan informasi *refund* tiket demi menjaga kepercayaan konsumen.

2. Bagi pihak calon penonton selaku konsumen, sebaiknya memahami peraturan yang sudah ada terkait dengan transaksi jual beli tiket konser musik terutama hak dan kewajibannya, serta diharapkan lebih teliti dalam membaca dan memahami klausula baku yang telah dibuat pihak penyelenggara dalam *platform* digital sebelum menyatakan persetujuannya agar paham hak dan kewajibannya, terlebih apabila terjadi suatu hal diluar dari kesepakatan.
3. Bagi pemerintah dan lembaga terkait seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), diharapkan dapat menjadi tameng pertama para konsumen yang hak-haknya terabaikan dan/ atau dirugikan oleh pelaku usaha, baik itu persoalan besar maupun kecil. Besar harapan peneliti keduanya dapat mengadakan sosialisasi melalui media sosial dengan tujuan mengedukasi masyarakat agar peraturan yang ada dapat dipahami khususnya hak dan kewajiban dasar, baik sebagai pelaku usaha atau konsumen demi meminimalisir kasus serupa.