

***JOINT LIABILITY* PROMOTOR KONSER DAN APLIKASI PENJUALAN
TIKET TERHADAP TIDAK TERBITNYA TIKET KONSER DAY6
(STUDI DI UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG)**

SKRIPSI

OLEH:

MUCHAMMAD FATAHILLAH

NIM 210202110171



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025**

***JOINT LIABILITY* PROMOTOR KONSER DAN APLIKASI PENJUALAN
TIKET TERHADAP TIDAK TERBITNYA TIKET KONSER DAY6
(STUDI DI UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG)**

SKRIPSI

OLEH:

MUCHAMMAD FATAHILLAH

NIM 210202110171



**PROGARAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, penulis menyatakan skripsi dengan judul:

Joint Liability Promotor Konser Dan Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi di UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang)

Benar-benar sebagai skripsi yang disusun sendiri, mengikuti aturan penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila ternyata laporan penelitian skripsi ini ditulis dari hasil plagiasi karya orang lain, walaupun hanya sebagian kecil, maka skripsi yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana itu dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 30 Juli 2025



Muchammad Fatahillah

NIM 210202110171

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Muchammad Fatahillah

NIM: 210202110182 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**JOINT LIABILITY PROMOTOR KONSER DAN APLIKASI PENJUALAN
TIKET TERHADAP TIDAK TERBITNYA TIKET KONSER DAY6 (STUDI
DI UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN KOTA MALANG)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diujikan oleh Majelis Dewan Penguji.

Malang, 30 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah



Dwi Hidayatul Firdaus, M. Si.

NIP. 198212252015031002

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Rizka Amaliah, M. Pd.

NIP. 1989070792019032021

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan penguji skripsi saudara Muchammad Fatahillah dengan NIM 210202110171
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang, dengan judul :

**Joint Liability Promotor Konser Dan Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak
Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi di UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang)**

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 22
Agustus 2025.

Dengan Penguji:

1. Dr. Musataklima, S.HI.,M.SI

NIP. 198304202023211012

()

Penguji Utama

2. Ramadhita, M.HI

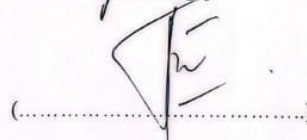
NIP. 198909022015031004

()

Ketua Penguji

2. Rizka Amaliah, M.Pd.

NIP. 1989070792019032021

()

Sekretaris Penguji

Malang, 4 September 2025

Dekan Fakultas Syariah

()
Prof. Dr. Ummi Sumbulah, M.Ag

NIP. 197108261998032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XV/SA/II/2013 (Al Ahwal Al Syakhshiyah)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/SA/II/2011 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Muchammad Fatahillah
NIM/Jurusan : 210202110171/ Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Rizka Amaliah M.Pd
Judul Skripsi : Joint Liability Promotor Konser Dan Aplikasi Penjualan Tiket
Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi di UPT
Perlindungan Konsumen Kota Malang)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	17 April 2025	ACC Judul & Revisi Teori	
2.	22 April 2025	Revisi Rumusan Masalah	
3.	2 Mei 2025	Revisi Rumusan Masalah	
4.	5 Mei 2025	ACC Proposal	
5.	26 Mei 2025	Revisi BAB I-II	
6.	3 Juni 2025	Bimbingan BAB II	
7.	24 Juni 2025	Bimbingan BAB II – III	
8.	14 Juli 2025	Bimbingan BAB III – IV	
9.	18 Juli 2025	Bimbingan Bab IV – V	
10.	29 Juli	ACC Skripsi	

Malang, 30 Juli 2025
Mengetahui
Ketua Pogram Studi Hukum Ekonomi
Syariah

Dwi Hidayatul Firdaus, M. Si
NIP 198811302023211016

MOTTO

أصلح نفسك يصلح لك الناس

Perbaikilah dirimu sendiri, niscaya orang-orang lain akan baik padamu

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin yang telah mebrikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi dengan judul: “**Joint Liability Promotor Konser Dan Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi Di UPT Perlindungan Konsumen Malang)**” dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikutinya, semoga kita termasuk orang-orang yang beriman serta menerima syafaatnya di akhir zaman kiamat. Aamiin.

Atas segala pengajaran, bimbingan serta bantuan pelayanan yang diberikan, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terimakasih yang tiada tara kepada:

1. Prof., Dr., Hj., Ilfi Nurdiana, M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof., Dr., Hj., Umi Sumbulah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si., selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Rizka Amaliah, M.Pd., selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. H. Faisahal Agil Al Munawaar, Lc., M.Hum. selaku Dosen Wali selama menempuh pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
6. Segenap dosen Program Hukum Ekonomi Syariah khususnya dan dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada umumnya yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah Swt.
7. Orang tua saya, Alm. Bapak Hariono dan Ibu Khusnul Khotimah yang selalu memberikan saya motivasi dan nilai-nilai kehidupan. Berkat doa dan perjuangan beliau saya dapat melanjutkan pendidikan saya hingga detik ini.
8. Keluarga besar saya yang selalu mendoakan saya dan memberikan saya saran dan nasihat dalam menjalani pertualangan kehidupan, serta memberikan saya semangat untuk bisa menyelesaikan studi di Kota Malang. Mudahkan segala urusannya dan berikahkan keberkahan dalam segala langkahnya.
9. Teruntuk saudara-saudara dan teman-teman yang saya banggakan yang telah menjadi saksi hidup perjuangan saya dalam menjalani peran sebagai mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
10. Terkhusus pada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah mendukung penulis dalam penyusunan skripsi.

Dengan selesainya laporan skripsi ini, diharapkan ilmu yang penulis peroleh selama kuliah dapat membawa manfaat amal dalam kehidupan dunia serta akhirat.

Sebagai manusia yang tidak pernah luput atas kesalahan, penulis dengan tulus memohon maaf serta kritik dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di masa mendatang.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Tidak sama dengan menerjemahkan dari bahasa Arab ke bahasa Indonesia. Transliterasi adalah proses mengubah tulisan Arab menjadi tulisan Indonesia (Latin). Nama-nama Arab dari bangsa Arab ada di kategori ini. Nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sesuai ejaan bahasanya sendiri atau sesuai penulisan pada buku. Aturan-aturan ini masih digunakan oleh penulis ketika mentransliterasi judul buku dalam footnote dan daftar pustaka.

Saat menulis karya ilmiah, ada banyak pilihan dan ketentuan transliterasi berbeda yang dapat digunakan. Hal ini mencakup standar internasional dan nasional serta peraturan yang khusus untuk beberapa penerbit. Hal ini berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menag dan Mendikbud RI tanggal 22 Januari 1998 Nomor 158/1987 dan 0543.B/U/1987 yang mana buku panduan Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992, menyebutkan hal tersebut. Hal inilah yang dimanfaatkan oleh Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

B. Konsonan

Daftar huruf Arab dan transliterasinya dalam huruf Latin dapat dilihat di halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (Titik di Atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (Titik di atas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓ	Ẓ	Zet (Titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (Titik di Bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (Titik di Bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (Titik di Bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Titik di Bawah)
ع	,,,Ain	„.....	Apostrof Terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	La,	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ء	Hamzah	”	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Huruf hamzah (ء) berada di awal kata dan tidak ada tanda apa pun setelahnya. Beri tanda (') di sebelahnya jika berada di tengah atau di akhir.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah di tulis dengan “a”. Kasrah dengan “i” , dhommah dengan “u”, sedangkan bacaan Panjang masing-masing di tulis dengan cara berikut:

Vokal (a) Panjang	Ā	Misalnya	قَالَ	Menjadi	
Vokal (i) Panjang	Ī	Misalnya	قِيلَ	Menjadi	
Vokal (u) panjang	Ū	Misalnya	دُونِ	Menjadi	

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, tidak boleh diubah menjadi "i", tetapi tetap ditulis dengan "iy" untuk menunjukkan "ya" nisbat di akhir. Bunyi diftong wawu dan ya' setelah fathah masing-masing ditulis dengan “aw” dan “ay”:

Diftong (aw)	Misalnya	قَوْل	Menjadi	Qawlun
Diftong (ay)	Misalnya	خَي	Menjadi	Khayrun

D. Ta'marbutah

Ta' marbutah di transliteasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *ta' marbutah* tersebut berada di akhir kalimat, maka diliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة لمدرساة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudhaf* dan *mudhaf ilayh*, maka di transliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya. Jika *ta' marbutah* berada di tengah kalimat, ditransliterasikan "t". Kalau di akhir kalimat ditransliterasikan "h". Misalnya زرسالة الرساة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*. Apabila berada di tengah kalimat dengan susunan *mudhaf* dan *mudhaf ilayh*, ditransliterasikan “t” yang disambungkan pada kalimat berikutnya.

E. Kata sandang dan Lafadz Al-Jalalah

Jika tidak berada di awal kalimat, maka kata sandang “al” (ال) menggunakan huruf kecil. Huruf “al” pada lafadz jalalah yang berada di tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) dihilangkan.

Lihatlah contoh-contoh ini:

1. Al-Imam al -Bukhariy mengatakan.....
2. Al- Bukhairy dalam muqaddimah kitabnya menejelaskan.....
3. Billah ‘azza wa jalla

F. Nama dan kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya, apapun yang ditulis dalam bahasa Arab harus menggunakan sistem transliterasi. Kita tidak perlu menggunakan sistem transliterasi untuk menulis sebuah kata yang merupakan nama Arab dari bahasa Indonesia atau bahasa Arab Indonesia. Berikut contohnya: “.....Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat dan Amin Rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk mengapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais”, dan kata “salat” ditulis khusus untuk namanya dalam penulisan bahasa Indonesia. Kata-kata ini berasal dari bahasa Arab juga, tapi itu nama orang Indonesia, bukan nama orang Arab. Itu sebabnya mereka tidak ditulis sebagai "Abd al-Rahman Wahid", "Amin Rais", atau "Shalat"

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xv
Abstrak	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
المخلص	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	11
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Landasan Teori	21
1. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum	21
2. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian	36

D. Metode Penelitian Subyek.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Metode Pengolahan Data	38
BAB IV <i>JOINT LIABILITY</i> PROMOTOR KONSER DAN APLIKASI	
PENJUALAN TIKET TERHADAP TIDAK TERBITNYA TIKET KONSER	
DAY6 (STUDI DI UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG).....	
A. Gambaran Umum UPT Perlindungan Konsumen Malang.....	39
B. Tanggung Jawab Promotor Konser Musik Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6.....	43
C. Tanggung Jawab Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6.....	53
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
Daftar Riwayat Hidup	72

Abstrak

Muchammad Fatahillah, 210202110171, 2025. *Joint Liability* Promotor Konser dan Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi di Upt Perlindungan Konsumen Malang) Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Rizka Amaliah, M.Pd. NIP 198907092019032012.

Kata Kunci: Joint liability, promotor konser, aplikasi penjualan tiket, perlindungan konsumen

Perkembangan industri hiburan dan penetrasi teknologi digital mendorong perubahan mendasar dalam mekanisme distribusi tiket konser, dari sistem manual menuju sistem daring berbasis aplikasi. Transformasi ini memudahkan akses masyarakat sekaligus menimbulkan risiko baru berupa kegagalan penerbitan tiket meskipun konsumen telah melakukan pembayaran. Kasus konser Day6 menjadi contoh konkret yang memperlihatkan adanya persoalan tanggung jawab hukum multipihak antara promotor sebagai penyelenggara acara dan aplikasi sebagai perantara transaksi digital.

Penelitian ini berfokus pada dua rumusan masalah, yaitu bagaimana tanggung jawab promotor konser musik serta tanggung jawab aplikasi penjualan tiket terhadap tidak terbitnya tiket konser Day6. Tujuan penelitian ialah menganalisis kedudukan hukum kedua pihak berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta prinsip tanggung jawab bersama (*joint liability*).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat UPT Perlindungan Konsumen Malang, observasi proses pelayanan pengaduan, serta studi dokumen. Data yang terkumpul diolah melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan menghubungkan teori hukum dan ketentuan perundang-undangan dengan kondisi faktual di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promotor memegang tanggung jawab utama atas tidak terbitnya tiket karena hubungan kontraktual secara langsung terjadi dengan konsumen. Namun, aplikasi penjualan tiket tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab karena berperan aktif dalam memfasilitasi transaksi, mengelola pembayaran, dan memberikan informasi terkait acara. Oleh karena itu, promotor dan aplikasi berkedudukan sebagai pihak yang menanggung tanggung jawab bersama (*joint liability*). Temuan ini menegaskan perlunya regulasi yang lebih adaptif, peningkatan transparansi kontrak, serta mekanisme perlindungan konsumen yang lebih kuat agar kasus serupa tidak terulang.

Abstract

Muchammad Fatahillah, 210202110171, 2025. *Joint Liability of Concert Promoters and Ticket Sales Applications for the Non-Issuance of Day6 Concert Tickets (A Study at the Consumer Protection Unit Malang)*. Undergraduate Thesis, Sharia Economic Law Department, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Supervisor: Rizka Amaliah, M.Pd., NIP 198907092019032012.

Keywords: *Joint liability, concert promoter, ticket sales application, consumer protection*

The development of the entertainment industry and the penetration of digital technology have fundamentally transformed the ticket distribution system from a manual process to an online application-based model. This transformation provides easier access for consumers but simultaneously creates new risks, particularly the failure to issue tickets despite completed payments. The case of the Day6 concert exemplifies the legal issue of multi-party liability involving the promoter as the event organizer and the ticketing application as the digital transaction intermediary.

This study focuses on two main problems: the liability of the concert promoter and the liability of the ticket sales application for the non-issuance of Day6 concert tickets. The research aims to analyze the legal standing of both parties under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, the Indonesian Civil Code, and the principle of joint liability.

This research employs an empirical legal method with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with officials of the Consumer Protection Unit in Malang, observation of complaint-handling processes, and document studies. The collected data were processed through the stages of reduction, presentation, and conclusion, by linking legal theories and statutory provisions with empirical findings.

The findings reveal that the promoter holds the primary responsibility since the contractual relationship lies directly with consumers. However, the ticket sales application cannot be exempted from liability because it actively facilitates transactions, manages payments, and provides event-related information. Consequently, both the promoter and the application bear joint liability. The study emphasizes the necessity of more adaptive regulations, greater contractual transparency, and stronger consumer protection mechanisms to prevent similar cases in the future.

الملخص

محمد الفتح الله، 210202110171، 2025. المسؤولية المشتركة للمروجين الموسيقيين وتطبيقات بيع التذاكر عن عدم إصدار تذاكر حفل فرقة داي6 (دراسة في وحدة حماية المستهلك – مالانغ). رسالة جامعية قسم القانون الاقتصادي الشرعي، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانغ. بإشراف: ريزكا أماليه، ماجستير في التربية، رقم الموظف: 198907092019032012

الكلمات المفتاحية: المسؤولية المشتركة، مروج الحفلات، تطبيق بيع التذاكر، حماية المستهلك

شهدت صناعة الترفيه مع تطور التكنولوجيا الرقمية تحولاً جذرياً في نظام توزيع التذاكر، من النظام اليدوي إلى النظام الإلكتروني المعتمد على التطبيقات. وقد سهّل هذا التحول وصول المستهلكين إلى الخدمات، لكنه في الوقت نفسه أوجد مخاطر جديدة، منها فشل إصدار التذاكر رغم إتمام عملية الدفع وتجسد قضية حفل فرقة داي6 مثلاً واقعياً للمسؤولية القانونية المشتركة بين المروج بوصفه المنظم الرئيس للحفل والتطبيق الرقمي بوصفه وسيطاً للمعاملات.

تركز هذه الدراسة على مشكلتين أساسيتين: مسؤولية المروج الموسيقي ومسؤولية تطبيق بيع التذاكر عن عدم إصدار التذاكر. وتهدف إلى تحليل المركز القانوني للطرفين استناداً إلى القانون رقم 8 لسنة 1999 (*joint liability*) بشأن حماية المستهلك، وإلى القانون المدني الإندونيسي، بالإضافة إلى مبدأ المسؤولية المشتركة.

اعتمد البحث على المنهج القانوني الإمبريقي بالاقتران مع المقاربة الكيفية. وُجمعت البيانات من خلال مقابلات معمقة مع موظفي وحدة حماية المستهلك في مالانغ، وملاحظة إجراءات استقبال الشكاوى، ودراسة الوثائق. ثم عولجت البيانات عبر مراحل الاختزال، والعرض، والاستنتاج، بربط النظريات القانونية والنصوص التشريعية بالواقع الميداني.

أظهرت النتائج أن المروج يتحمل المسؤولية الرئيسية نظراً لارتباط العلاقة التعاقدية مباشرة بالمستهلك. ومع ذلك، فإن تطبيق بيع التذاكر لا يُعفى من المسؤولية، لأنه يشارك فعلياً في تسهيل المعاملات وإدارة المدفوعات وتقديم المعلومات المتعلقة بالحفل. وبناءً عليه، يتحمل الطرفان معاً المسؤولية المشتركة. وتؤكد هذه الدراسة على الحاجة إلى لوائح أكثر مرونة، وزيادة شفافية العقود، وتعزيز آليات حماية المستهلك للحيلولة دون تكرار مثل هذه الحالات مستقبلاً.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri hiburan menjadi salah satu indikator perubahan pola hidup masyarakat modern. Kegiatan seni pertunjukan, olahraga, maupun acara budaya kini dipandang sebagai kebutuhan tambahan setelah kebutuhan pokok terpenuhi. Kehadiran berbagai acara berskala besar memperlihatkan bahwa hiburan tidak lagi sekadar sarana pelepas penat, tetapi juga bagian dari dinamika sosial dan ekonomi.¹

Kemajuan teknologi turut mendorong pergeseran cara masyarakat mengakses hiburan. Pemanfaatan jaringan internet dan aplikasi berbasis digital mempercepat proses distribusi informasi, penjualan tiket, hingga pengelolaan kegiatan. Transformasi ini memudahkan interaksi antara penyelenggara dan masyarakat luas, sekaligus memperluas jangkauan pasar yang sebelumnya terbatas.²

Selain berdampak pada pola konsumsi masyarakat, pertumbuhan industri hiburan juga menciptakan ekosistem baru yang melibatkan banyak pelaku usaha. Promotor, penyedia teknologi, sponsor, dan pihak pendukung lainnya membentuk jaringan kerja yang saling bergantung. Dinamika tersebut menuntut

¹ Edy Prihantoro, "Generation Z's Binge-Watching Lifestyle in Using Over-The-Top (OTT) Media Services in Indonesia," *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, Vol. 40, No. 2 (2024): 252-253, <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-14>

² Ari Yogi Prasetyo dan Galandaru Swalaganata, "Sistem Informasi Manajemen Ticketing Event dengan Payment Gateway Berbasis Node.js dan Next.js," *Journal of Information System and Application Development*, Vol. 2, No. 2 (2024): 101, <https://doi.org/10.26905/jisad.v2i2.12982>

adanya tata kelola yang baik agar tujuan komersial dapat tercapai tanpa mengabaikan kepuasan penonton sebagai pengguna jasa.

Meningkatnya animo masyarakat terhadap konser musik mendorong penyelenggara untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik. Penonton menaruh harapan bukan hanya pada kualitas pertunjukan, tetapi juga pada kelancaran akses terhadap tiket yang menjadi pintu utama memasuki acara. Kegagalan dalam menyediakan layanan ini dapat menimbulkan rasa kecewa yang mendalam sekaligus merusak kepercayaan publik terhadap industri hiburan.

Penerapan sistem digital dalam distribusi tiket menghadirkan kemudahan sekaligus risiko. Di satu sisi, penonton dapat membeli tiket secara cepat dan praktis tanpa harus hadir secara fisik. Namun di sisi lain, kegagalan sistem, keterlambatan, atau kesalahan teknis dapat mengakibatkan konsumen tidak memperoleh haknya meskipun telah melakukan pembayaran. Situasi ini memperlihatkan kerentanan yang tidak dapat diabaikan.³

Kerentanan tersebut melahirkan kebutuhan akan perlindungan yang menjamin kepastian bagi konsumen. Perlindungan konsumen menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi memberikan rasa aman dan keadilan bagi pihak yang menggunakan jasa. Upaya ini tidak hanya melindungi kepentingan individu, tetapi juga menjaga

³ Chia-Chen Chen, Chin-Hsuan Chang, dan Kuo-Lun Hsiao, "Exploring the Factors of Using Mobile Ticketing Applications: Perspectives from Innovation Resistance Theory," *Journal of Retailing and Consumer Services* 66 (2022): 2-3, <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102974>

keberlangsungan industri hiburan yang bergantung pada kepercayaan masyarakat.

Jaminan atas hak konsumen telah ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK). Regulasi ini menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum, termasuk hak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian. Pada saat yang sama, pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar serta bertanggung jawab atas kerugian akibat jasa yang ditawarkan.⁴

Kedudukan konsumen dalam transaksi hiburan digital sering kali berada pada posisi lemah. Mereka tidak memiliki kendali terhadap mekanisme penyelenggaraan konser maupun sistem penjualan tiket yang dikelola oleh pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menegaskan pentingnya peran hukum untuk menciptakan hubungan yang adil antara konsumen dan penyelenggara, sehingga hak-hak konsumen tetap terlindungi meskipun terjadi hambatan dalam layanan.

Berbagai potensi permasalahan dalam transaksi hiburan digital tersebut tidak hanya bersifat teoritis, tetapi nyata terjadi di masyarakat. Kasus kerugian konsumen kerap muncul akibat ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan kenyataan yang diterima. Situasi ini memperlihatkan bahwa meskipun

⁴ Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal of Law, Administration, and Social Science*, Vol. 4, No. 2 (2024): 229, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>

telah ada pengaturan mengenai perlindungan konsumen, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi hambatan yang menimbulkan persoalan hukum.

Salah satu kasus yang terjadi bermula ketika konser DAY6 bertajuk *3rd World Tour <Forever Young>* yang dijadwalkan pada 3 Mei 2025 di Jakarta International Stadium mendapat protes dari penggemar. Banyak penonton menyampaikan keluhan bahwa mereka sudah melakukan pembayaran tiket melalui platform Mecimapro yang bekerja sama dengan iPay88, tetapi tidak menerima bukti tiket (e-ticket). Total nominal pembayaran yang bermasalah diperkirakan mencapai sekitar Rp4,7 miliar.⁵

Menanggapi hal tersebut, pihak Mecimapro mengeluarkan pernyataan resmi dengan meminta para pembeli yang mengalami kendala untuk mengirimkan laporan melalui email yang disediakan. Pihak promotor juga menegaskan bahwa mereka telah berkoordinasi dengan iPay88 serta bank terkait guna menelusuri status transaksi. Tindakan ini menunjukkan adanya upaya penyelesaian administratif, namun belum serta-merta memberikan kepastian hukum bagi konsumen.⁶

Permasalahan yang muncul bukan hanya pada aspek teknis pembayaran, melainkan menyangkut kepastian pemenuhan hak konsumen. Realitas yang terjadi (*das sein*) adalah tiket yang telah dibayar tidak diterbitkan, sedangkan yang seharusnya terjadi (*das sollen*) adalah setiap konsumen memperoleh tiket

⁵ Kompas.com, "Diprotes Penggemar, Kendala Pembayaran Tiket Konser DAY6 Mecimapro Berikan Penjelasan," *Kompas*, 10 Januari 2025, diakses 13 September 2025, <https://www.kompas.com/hype/read/2025/01/10/160919266/dipotes-penggemar-kendala-pembayaran-tiket-konser-day6-mecimapro-berikan>

⁶ *Ibid.*

sesuai transaksi yang sah. Ketidaksesuaian ini menimbulkan pertanyaan mengenai tanggung jawab hukum dari promotor maupun aplikasi penjualan tiket, sehingga menempatkan kasus tersebut sebagai isu empiris yang patut diteliti lebih lanjut.

Permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa isu perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari peran institusi yang berwenang menanganinya. Ketika sengketa antara konsumen dan pelaku usaha muncul, keberadaan lembaga yang memiliki kewenangan hukum menjadi penting untuk memastikan hak konsumen benar-benar dapat ditegakkan. Tanpa adanya lembaga yang berfungsi secara efektif, ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha akan terus berulang tanpa penyelesaian yang memadai.

Di tingkat nasional, perlindungan konsumen dijalankan oleh beberapa lembaga, di antaranya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah terkait kebijakan perlindungan konsumen, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Selain itu, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga berperan dalam memberikan advokasi dan bantuan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian. Sinergi ketiga lembaga tersebut menunjukkan adanya mekanisme struktural yang mendukung perlindungan konsumen di Indonesia.⁷

⁷ Wulan Huldiana Putri, "Kajian Peran BPSK dalam Penyelesaian Permasalahan Sengketa Konsumen di Era Digital," *Jurnal Hukum Lichen Institute (LAWLI)*, Vol. 1, No. 1 (2024): 60, <https://jurnal.licheninstitute.org/index.php/lawli/article/view/172>

Pada tingkat daerah, pemerintah membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen yang berfungsi menangani aduan langsung dari masyarakat. UPT ini memiliki tugas untuk menerima laporan, memfasilitasi penyelesaian sengketa, serta melakukan pengawasan terhadap praktik usaha yang merugikan konsumen. Keberadaan UPT menjadi penting karena akses masyarakat terhadap lembaga perlindungan konsumen di tingkat pusat sering kali terbatas oleh jarak dan birokrasi. Dengan demikian, UPT memberikan solusi praktis agar konsumen di daerah tetap dapat memperoleh perlindungan hukum yang memadai.⁸

Salah satu unit tersebut adalah UPT Perlindungan Konsumen Malang yang menjadi lokasi penelitian ini. UPT ini berperan sebagai garda terdepan dalam menangani persoalan perlindungan konsumen di wilayahnya, termasuk sengketa yang timbul dari transaksi berbasis digital. Posisi UPT Perlindungan Konsumen Malang menarik untuk diteliti karena memiliki keterkaitan langsung dengan isu kerugian konsumen akibat tidak terbitnya tiket konser musik, sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan perlindungan hukum di lapangan.

Kajian mengenai peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam isu tiket konser tersebut perlu ditempatkan dalam kerangka akademik yang lebih luas. Penelitian ini tidak hanya berdiri sendiri, melainkan juga berhubungan dengan berbagai karya ilmiah lain yang membahas persoalan sejenis.

⁸ Nasrul Fuad Abdillah, Dewi Farah Adiba, dan Sofiah, "Optimalisasi Pengawasan Barang Beredar oleh UPT Perlindungan Konsumen Jember untuk Meningkatkan Keamanan Konsumen dan Kepatuhan Peraturan bagi Pelaku Usaha," *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 2 (2024): 4, <https://doi.org/10.51903/jupea.v4i2.2828>

Perbandingan dengan penelitian terdahulu akan membantu memperjelas posisi penelitian ini serta membuktikan adanya ruang baru yang layak untuk dikaji lebih mendalam.

Irene Azizah dalam penelitiannya yang berjudul "*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-POP melalui Jasa Titip di Media Sosial*" menyoroti lemahnya posisi konsumen dalam transaksi tidak langsung, khususnya ketika konsumen menggunakan jasa titip untuk mendapatkan tiket konser.⁹ Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada risiko wanprestasi oleh penyedia jasa titip dan bagaimana perlindungan hukum dapat diberikan melalui pendekatan perdata. Meskipun membahas jual beli tiket konser, kajian tersebut tidak menyoroti tanggung jawab promotor resmi maupun gangguan teknis dalam sistem pembayaran digital.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Dita Puspita Anggraeni yang mengangkat topik "*Perlindungan Hukum Konsumen atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus pada Akun X @tokoparmo)*".¹⁰ Fokus kajiannya tertuju pada wanprestasi oleh pelaku jasa titip terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat tiket yang tidak diterima. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif untuk menjelaskan hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan asas perjanjian, namun tidak menyentuh aspek kegagalan sistem transaksi atau

⁹ Irene Azizah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-Pop melalui Jasa Titip di Media Sosial* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2024).

¹⁰ Dita Puspita Anggraeni, *Perlindungan Hukum Konsumen atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus pada Akun X @tokoparmo)* (Skripsi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024).

keterlibatan promotor dalam tanggung jawab hukum. Dengan demikian, objek penelitian masih terbatas pada hubungan langsung antara penyedia jasa titip dan pembeli.

Penelitian oleh Vania Maurilla Putri Murti berjudul "*Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity*" meninjau tanggung jawab promotor atas pembatalan konser karena pelanggaran batas kapasitas yang berujung pada pembubaran acara.¹¹ Fokus pembahasan diarahkan pada wanprestasi dan pelanggaran hak konsumen akibat tidak terlaksananya acara sebagaimana dijanjikan. Penelitian ini memperkuat posisi hukum konsumen atas hak untuk mendapatkan ganti rugi, tetapi tidak menjangkau isu kelalaian sistem pembayaran atau kegagalan teknologi transaksi digital yang turut melibatkan pihak ketiga.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, terlihat bahwa perkembangan industri hiburan dan digitalisasi sistem penjualan tiket menghadirkan peluang sekaligus risiko bagi konsumen. Meskipun regulasi perlindungan konsumen telah ada, praktik di lapangan menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara aturan yang seharusnya berlaku dengan kenyataan yang dialami konsumen. Kasus konser Day6 menjadi gambaran empiris mengenai permasalahan tersebut, khususnya terkait tanggung jawab promotor dan aplikasi penjualan tiket ketika hak konsumen tidak terpenuhi. Latar belakang inilah yang mendasari pentingnya penelitian dengan judul "***Joint***

¹¹ Vania Maurilla Putri Murti, *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2023).

***Liability* Promotor Konser dan Aplikasi Penjualan Tiket terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6 (Studi di UPT Perlindungan Konsumen Malang)”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, diperlukan perumusan masalah guna membatasi ruang lingkup pembahasan serta memfokuskan penelitian pada isu hukum yang menjadi objek kajian. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab promotor konser musik terhadap tidak terbitnya tiket konser Day6?
2. Bagaimana tanggung jawab aplikasi penjualan tiket terhadap tidak terbitnya tiket konser Day6?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memberikan jawaban atas permasalahan tersebut secara sistematis dan terarah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggung jawab promotor konser musik terhadap tidak terbitnya tiket konser Day6.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab aplikasi penjualan tiket terhadap tidak terbitnya konser Day6.

D. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan yang bersifat akademik, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat baik dalam bidang pengembangan ilmu

pengetahuan hukum maupun dalam penerapannya di lapangan. Oleh karena itu, manfaat penelitian ini dibagi ke dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian hukum khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam industri hiburan. Kajian mengenai tanggung jawab promotor konser dan aplikasi penjualan tiket dapat memperkaya literatur hukum perlindungan konsumen serta menegaskan posisi *joint liability* dalam penyelesaian sengketa. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi akademisi dalam mengembangkan penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini memberikan masukan bagi pemerintah untuk memperkuat regulasi perlindungan konsumen dalam sektor hiburan. Hasil penelitian menunjukkan perlunya pengawasan lebih ketat terhadap mekanisme penjualan tiket berbasis digital agar hak konsumen terlindungi. Pemerintah juga dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar dalam menyusun kebijakan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi transaksi.
- b. Bagi promotor dan aplikasi penjualan tiket, penelitian ini memberi gambaran mengenai tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi ketika terjadi kegagalan penerbitan tiket. Pelaku usaha dapat

memahami kewajiban memberikan informasi yang jelas, mekanisme pengembalian dana, serta pentingnya kejelasan kontrak kerja sama dengan pihak ketiga. Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab yang tepat, pelaku usaha dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan menjaga keberlangsungan bisnis.

- c. Penelitian ini bermanfaat bagi konsumen untuk memahami hak-haknya ketika mengalami kerugian akibat tidak terbitnya tiket konser. Uraian dalam penelitian dapat menjadi panduan dalam mengajukan pengaduan atau menuntut hak melalui lembaga perlindungan konsumen. Kesadaran hukum konsumen diharapkan meningkat sehingga posisi tawar mereka dalam transaksi dengan pelaku usaha menjadi lebih seimbang.

E. Definisi Operasional

1. Joint Liability

Joint liability adalah tanggung jawab hukum di mana dua pihak atau lebih dianggap bersama-sama menanggung suatu kewajiban atau hutang. Bila satu pihak tidak mampu memenuhi kewajiban tersebut, pihak lain yang terikat *joint liability* wajib menggantikan atau menyelesaikan kewajiban tersebut secara penuh. Doktrin ini sering muncul dalam kontrak atau perjanjian di mana para pihak sepakat memiliki tanggung jawab bersama atas hasil yang dijanjikan. Misalnya, dalam hubungan usaha bersama atau kontrak jasa, jika terjadi wanprestasi terhadap pihak ketiga, maka seluruh

pihak yang menandatangani kontrak dapat dimintai pertanggungjawaban secara bersamaan.¹²

2. Promotor Konser

Promotor konser adalah pihak yang menyelenggarakan acara musik secara langsung, berperan sebagai penyelenggara utama yang mengatur segala aspek produksi dan pemasaran konser tersebut. Tugasnya meliputi merencanakan lokasi acara, memilih dan mengontrak artis, menyediakan fasilitas pendukung seperti peralatan sound dan panggung, serta mengelola izin serta keamanan. Promotor juga bertanggung jawab atas aspek keuangan, termasuk anggaran dan potensi risiko seperti pembatalan acara atau kerusakan peralatan.¹³

3. Aplikasi Penjualan Tiket

Aplikasi penjualan tiket adalah perangkat lunak atau sistem digital yang memfasilitasi transaksi pemesanan, pembayaran, dan distribusi tiket secara daring atau elektronik untuk suatu acara. Fitur umumnya mencakup pemilihan tiket (jenis atau lokasi tempat duduk), metode pembayaran, serta pengiriman tiket digital atau pencetakan tiket fisik jika diperlukan. Aplikasi ini juga dapat menyediakan validasi tiket saat masuk acara melalui QR code

¹² Justia Legal Dictionary, “joint liability,” diakses 13 September 2025, <https://dictionary.justia.com/joint-liability>

¹³ Hendrik Aldi Saputra dan Benhard Kurniawan Pasaribu, “Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik terhadap Penonton yang Membeli Tiket secara Online,” *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7, No. 2 (2024): 346, <https://doi.org/10.56301/cs.j.v7i2.1342>

atau barcode untuk memastikan keaslian dan menghindari praktik penipuan.¹⁴

4. Tiket Konser

Tiket konser adalah bukti pembayaran atau dokumen yang dikeluarkan oleh penyelenggara (promotor) yang memberikan hak kepada pemegangnya untuk menghadiri suatu pertunjukan musik live di lokasi dan waktu yang telah ditetapkan. Tiket ini bisa berbentuk fisik atau digital, mencantumkan informasi seperti nama acara, artis, tanggal, waktu, tempat duduk atau section, dan kode validasi seperti barcode/QR code. Fungsinya adalah sebagai syarat masuk ke venue serta sebagai kontrol kapasitas dan keamanan acara. Dalam praktiknya, konsumen yang membeli tiket konser memperoleh hak atas penyelenggaraan acara sebagaimana yang dijanjikan promotor, termasuk jika terjadi pembatalan atau perubahan acara, sesuai peraturan perlindungan konsumen.¹⁵

F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun secara sistematis agar pembahasan berjalan runtut dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab utama, yaitu:

Bab I Pendahuluan berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang melandasi penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus kajian, tujuan

¹⁴ Nurul Hapsari, dkk., “Peningkatan Customer Experience pada Sistem Penjualan Tiket Konser K-Pop dengan Pendekatan Design Thinking,” *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 9, No. 2 (2025): 1877, <https://doi.org/10.31955/mea.v9i2.5887>

¹⁵ Amanda Salsabila Kusumawardana, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Penipuan Tiket Konser di Era Digital,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 6.A (2025): 10, <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10542>

penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran awal tentang arah dan lingkup penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka memuat pembahasan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik ini, sekaligus menunjukkan posisi penelitian dari sisi orisinalitas. Selain itu, bab ini juga menyajikan landasan teori yang meliputi kajian mengenai tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, asas-asas hukum yang terkait, serta konsep-konsep yang digunakan sebagai dasar analisis.

Bab III Metode Penelitian menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik pengolahan data. Bab ini memberikan gambaran mengenai cara penulis memperoleh, mengolah, dan menganalisis data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Bab IV membahas mengenai tanggung jawab promotor konser dan aplikasi penjualan tiket terhadap tidak terbitnya tiket konser Day6. Pada bagian awal dipaparkan gambaran umum UPT Perlindungan Konsumen Malang sebagai lokasi penelitian, kemudian dilanjutkan dengan analisis mengenai tanggung jawab promotor dan tanggung jawab aplikasi.

Bab V Penutup berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis di bab sebelumnya serta saran yang diajukan sebagai rekomendasi. Kesimpulan menegaskan jawaban atas rumusan masalah penelitian, sedangkan saran ditujukan bagi promotor, aplikasi penjualan tiket, maupun konsumen agar kasus serupa dapat diminimalisir di kemudian hari.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini disusun berdasarkan permasalahan hukum aktual yang belum banyak dikaji secara spesifik dalam studi hukum terdahulu. Untuk menunjukkan posisi dan keaslian penelitian ini, dilakukan penelusuran terhadap beberapa karya ilmiah yang memiliki keterkaitan tema dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelusuran terhadap sepuluh karya ilmiah, diperoleh data sebagai berikut:

No	Nama – Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sanny Mariani Hisarma – <i>Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor</i> , 2023. ¹⁶	Penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan konser oleh promotor menimbulkan kerugian bagi konsumen, dan berdasarkan UUPK, promotor bertanggung jawab untuk mengembalikan dana sesuai hukum yang berlaku.	Sama-sama berfokus pada isu perlindungan hukum konsumen dalam penyelenggaraan konser musik, khususnya tanggung jawab promotor ketika konsumen mengalami kerugian.	Penelitian terbaru menekankan tanggung jawab bersama (<i>joint liability</i>) antara promotor dan aplikasi penjualan tiket akibat kegagalan sistem digital, sedangkan penelitian terdahulu hanya menyoroti tanggung jawab tunggal promotor pada kasus pembatalan konser.
2	Patricia Pascalina Erica S., dkk – <i>Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket</i>	Menyimpulkan bahwa pembatalan sepihak konser Serasa Nada termasuk	Sama-sama meneliti perlindungan hukum konsumen dalam konser	Penelitian terdahulu berfokus pada pembatalan sepihak konser Serasa Nada

¹⁶ Sanny Mariani Hisarma dan I Putu Sudarma Sumadi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor,” *Jurnal Kertha Wicara* 12, no. 5 (2023): 267–276, <https://ejournal.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/11008>.

	<i>Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak, 2024.</i> ¹⁷	wanprestasi. Tiket dibeli melalui platform digital, sehingga penyelenggara wajib bertanggung jawab berdasarkan KUHPperdata dan UU ITE.	musik yang dibeli melalui platform digital, dengan titik tekan pada tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian konsumen.	dengan dasar KUHPperdata dan UU ITE, sedangkan penelitian terbaru menitikberatkan pada kegagalan terbitnya tiket konser Day6 serta membahas tanggung jawab bersama antara promotor dan aplikasi penjualan tiket.
3	Aziza Zulia Zaini – <i>Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara Online, 2024.</i> ¹⁸	Menjelaskan bahwa penegakan perlindungan konsumen dalam transaksi tiket konser online dapat dilakukan secara privat dan oleh pemerintah. Fokusnya pada kasus penipuan oleh pihak ketiga dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan UUPK.	Sama-sama menyoroti perlunya perlindungan hukum konsumen pada transaksi tiket konser online yang menimbulkan kerugian.	Penelitian terdahulu berfokus pada kasus penipuan oleh pihak ketiga dalam pembelian tiket konser online, sedangkan penelitian terbaru membahas kegagalan sistem pembayaran resmi yang menyebabkan tiket tidak terbit, dengan tanggung jawab hukum ditujukan pada promotor dan aplikasi penjualan tiket.
4	Dita Puspita Anggraeni – <i>Perlindungan Hukum Konsumen atas Tindakan Wanprestasi</i>	Penelitian menyimpulkan bahwa wanprestasi oleh penyedia jasa titip tiket konser (seperti pada kasus	Sama-sama membahas perlindungan hukum konsumen terkait transaksi tiket konser yang	Penelitian terdahulu membahas wanprestasi penyedia jasa titip tiket dengan

¹⁷ Patricia Pascalina Erica S, Sari Mandiana, dan Andyna Susiawati Achmad, “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak,” *Review Unes* 6, no. 3 (2024): 418–424, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>.

¹⁸ Aziza Zulia Zaini, “Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara Online,” *Review Unes* 6, no. 4 (2024): 10443–10452, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.

	<i>Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus pada Akun X @Tokoparmo), 2024.¹⁹</i>	GDA) melanggar akad dan merugikan konsumen. Konsumen berhak memperoleh ganti rugi berdasarkan UUPK dan UU ITE. Dalam perspektif Maqasid Syariah, tindakan ini melanggar prinsip hifz al-mal, raf' al-zulm, dan maslahah.	menimbulkan kerugian bagi konsumen.	analisis tambahan menggunakan perspektif Maqasid Syariah, sedangkan penelitian terbaru menyoroti tanggung jawab bersama antara promotor dan aplikasi penjualan tiket akibat kegagalan sistem pembayaran resmi.
5	<i>Irene Azizah – Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-POP melalui Jasa Titip di Media Sosial, 2024.²⁰</i>	Penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam pembelian tiket konser melalui jasa titip mencakup pemberian kuasa dan jual beli. Konsumen berhak atas perlindungan hukum apabila terjadi wanprestasi dari jasa titip.	Sama-sama meneliti hubungan hukum konsumen dalam pembelian tiket konser serta potensi kerugian yang timbul akibat pihak perantara.	Penelitian terdahulu berfokus pada hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa titip tiket melalui mekanisme pemberian kuasa dan jual beli, sedangkan penelitian terbaru menitikberatkan pada tanggung jawab promotor dan aplikasi penjualan tiket akibat kegagalan sistem pembayaran resmi.
6	<i>Vania Maurilla Putri Murti – Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan</i>	Penelitian menguraikan bahwa pembatalan konser akibat over capacity tidak termasuk keadaan	Sama-sama meneliti tanggung jawab promotor konser terhadap konsumen yang dirugikan akibat	Penelitian terdahulu menyoroti pembatalan konser akibat over capacity yang

¹⁹ Dita Puspita Anggraeni, *Perlindungan Hukum Konsumen atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus pada Akun X @tokoparmo)* (Skripsi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024).

²⁰ Irene Azizah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-Pop melalui Jasa Titip di Media Sosial* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2024).

	<i>Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity, 2023.</i> ²¹	memaksa. Promotor dinyatakan melakukan perbuatan melawan hukum dan wajib memberikan ganti rugi.	tidak terlaksananya hak konsumen.	dinilai sebagai perbuatan melawan hukum, sedangkan penelitian terbaru fokus pada tidak terbitnya tiket konser akibat kegagalan sistem pembayaran digital dengan analisis tanggung jawab bersama promotor dan aplikasi penjualan tiket.
7	Maulina Maudy Afisha – <i>Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam Pembelian Tiket Konser melalui Pihak Ketiga yang Beritikad Buruk, 2023.</i> ²²	Penelitian mengkaji perlindungan konsumen terhadap praktik curang pihak ketiga (calo/jastip) dan menekankan pentingnya asas transparansi, tanggung jawab, serta jalur penyelesaian sengketa.	Sama-sama membahas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi tiket konser serta menekankan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.	Penelitian terdahulu membahas praktik curang pihak ketiga (calo/jastip) dan menyoroti pentingnya asas transparansi serta jalur penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian terbaru berfokus pada kegagalan sistem pembayaran resmi dan tanggung jawab bersama promotor serta aplikasi penjualan tiket.
8	Riska Ameira – <i>Tanggung Jawab Promotor sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen Akibat</i>	Menyimpulkan bahwa promotor wajib bertanggung jawab atas pembatalan konser berdasarkan	Sama-sama menekankan tanggung jawab promotor konser terhadap konsumen berdasarkan UUPK	Penelitian terbaru membahas kelalaian sistem penerbitan tiket yang melibatkan tanggung jawab

²¹ Vania Maurilla Putri Murti, *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2023).

²² Maulina Maudy Afisha, *Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam Pembelian Tiket Konser melalui Pihak Ketiga yang Beritikad Buruk* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2023).

	<i>Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik, 2023.</i> ²³	UUPK, dan bahwa kompensasi penuh (100%) harus diberikan kepada konsumen.	ketika hak konsumen tidak terpenuhi.	bersama promotor dan aplikasi penjualan tiket, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada pembatalan konser oleh promotor dengan penegasan bahwa kompensasi penuh (100%) wajib diberikan kepada konsumen.
9	Elisabeth Haryani & Jeane Neltje – <i>Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Melalui Media Sosial, 2021.</i> ²⁴	Menyatakan bahwa konsumen memiliki hak hukum ketika mengalami kerugian dari transaksi jasa titip tiket di media sosial; disarankan perlunya regulasi e-commerce khusus.	Sama-sama meneliti perlindungan hukum konsumen yang dirugikan dalam transaksi tiket konser serta menegaskan hak konsumen atas penyelesaian sengketa.	Penelitian terbaru berfokus pada tanggung jawab promotor dan aplikasi resmi penjualan tiket dalam kasus tidak terbitnya tiket konser, sedangkan penelitian terdahulu menitikberatkan pada transaksi jasa titip tiket melalui media sosial serta kebutuhan regulasi e-commerce khusus untuk melindungi konsumen.
10	Dea Atika Permana Fitriani – <i>Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan</i>	Menjelaskan bahwa pembatalan sepihak melanggar hak konsumen, dan menekankan upaya penyelesaian	Sama-sama mengangkat isu perlindungan hukum konsumen akibat pembatalan atau kegagalan	Penelitian terbaru menitikberatkan pada joint liability antara promotor dan aplikasi penjualan tiket

²³ Riska Ameira, *Tanggung Jawab Promotor sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, 2023)

²⁴ Elisabeth Haryani dan Jeane Neltje, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Melalui Media Sosial Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999,” *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik* 4, no. 2 (2021): 1157–1182, <https://ejournal.untar.ac.id/index.php/admkp/article/view/12897>.

	<i>Konser Musik Secara Sepihak oleh Penyelenggara Ditinjau dari UUPK, 2025.</i> ²⁵	melalui litigasi dan non-litigasi.	pelaksanaan konser musik dengan dasar hukum UUPK.	akibat tidak terbitnya tiket konser, sedangkan penelitian terdahulu fokus pada pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara serta mekanisme penyelesaian melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.
--	---	------------------------------------	---	---

Originalitas penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menyoroti tanggung jawab bersama promotor konser dan aplikasi penjualan tiket terhadap tidak terbitnya tiket konser. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menitikberatkan pada pembatalan konser oleh promotor atau praktik wanprestasi pihak ketiga, sedangkan penelitian ini menambahkan dimensi baru berupa keterlibatan aplikasi penjualan tiket resmi yang berperan langsung dalam transaksi digital. Dengan demikian, penelitian ini berusaha mengisi kekosongan kajian mengenai tanggung jawab hukum multipihak yang muncul akibat perkembangan sistem penjualan tiket berbasis daring.

Penelitian ini juga memiliki keaslian dari segi metode, karena menggunakan pendekatan empiris melalui wawancara dengan pejabat UPT Perlindungan Konsumen Malang sebagai sumber utama data. Pendekatan ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana sengketa konsumen konser

²⁵ Dea Atika Permana Fitriani, *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik secara Sepihak oleh Penyelenggara Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2025)

ditangani di lapangan, termasuk keterbatasan kewenangan lembaga terkait dan mekanisme pengalihan sengketa ke instansi lain. Posisi penelitian ini tidak hanya menegaskan tanggung jawab promotor, tetapi juga memperluas analisis pada peran aplikasi penjualan tiket sebagai pihak yang turut menanggung beban hukum atas kerugian konsumen.

B. Landasan Teori

1. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab Hukum

a. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum merupakan suatu keadaan dimana seseorang atau badan hukum harus menanggung akibat dari perbuatannya sesuai aturan yang berlaku. Konsekuensi tersebut muncul karena adanya norma hukum yang mengikat setiap subjek hukum agar bertindak sesuai ketentuan. Dengan demikian, tanggung jawab tidak hanya bersifat moral, tetapi memiliki akibat yuridis yang dapat dipaksakan oleh negara.²⁶

Pengertian tanggung jawab hukum erat kaitannya dengan kewajiban dan hak. Kewajiban menuntut adanya pelaksanaan tertentu, sedangkan tanggung jawab adalah konsekuensi bila kewajiban tersebut dilanggar. Hal ini memperlihatkan hubungan erat antara norma, sanksi, dan kewenangan negara dalam menegakkan aturan.²⁷

²⁶ R. G. Frey and Christopher W. Morris, *Liability and Responsibility: Essays in Law and Morals* (Cambridge: Cambridge University Press, 1991), 3.

²⁷ Ruth Sullivan, *Statutory Interpretation*, 2nd ed. (Toronto: Irwin Law, 2007), 29.

Suatu perbuatan dapat menimbulkan tanggung jawab hukum ketika memenuhi syarat tertentu yang ditentukan undang-undang. Misalnya, adanya perbuatan yang melanggar, adanya kerugian, serta adanya hubungan kausal antara keduanya. Jika syarat ini terpenuhi, subjek hukum dapat dimintai pertanggungjawaban melalui mekanisme peradilan.²⁸

Tanggung jawab hukum juga memiliki fungsi preventif dan represif. Fungsi preventif dimaksudkan agar setiap individu berhati-hati dalam bertindak agar tidak melanggar hukum. Sedangkan fungsi represif memberi konsekuensi berupa pemulihan atau hukuman ketika pelanggaran telah terjadi. Dengan demikian, keberadaan tanggung jawab hukum menjaga keteraturan sosial.²⁹

Selain itu, konsep tanggung jawab hukum menekankan adanya asas kesalahan dan asas kausalitas. Asas kesalahan menuntut adanya unsur kesengajaan atau kelalaian dari pelaku, sedangkan asas kausalitas menekankan hubungan sebab akibat antara perbuatan dan akibat hukum yang ditimbulkan. Dua asas ini menjadi dasar untuk menentukan apakah seseorang patut dimintai pertanggungjawaban.³⁰

Namun, tidak semua tanggung jawab hukum selalu didasarkan pada asas kesalahan. Dalam bidang tertentu, dikenal pula prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan atau *strict liability*. Prinsip ini

²⁸ *Ibid.*, 49.

²⁹ Douglas Walton, Fabrizio Macagno, and Giovanni Sartor, *Statutory Interpretation: Pragmatics and Argumentation* (Cambridge: Cambridge University Press, 2021), 38.

³⁰ R. G. Frey and Christopher W. Morris, *op.cit.*, 7.

diterapkan pada situasi tertentu, misalnya perlindungan konsumen atau lingkungan hidup, dimana pihak pelaku tetap bertanggung jawab meskipun tidak terbukti lalai atau sengaja.³¹

Konsep tanggung jawab hukum juga mencerminkan fungsi negara hukum. Negara tidak hanya mengatur kewenangan, tetapi juga memastikan bahwa setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian dapat dipertanggungjawabkan secara adil. Dengan demikian, tanggung jawab hukum menjadi instrumen untuk melindungi hak individu sekaligus menjaga kepentingan umum.³²

Tanggung jawab hukum dapat dipahami sebagai konstruksi normatif yang menegaskan kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat dari tindakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Konsep ini menegaskan adanya keterikatan pada norma serta mekanisme hukum yang memastikan pemulihan atau sanksi ketika terjadi pelanggaran. Tanggung jawab hukum menjadi kerangka teoritis yang penting dalam memahami hubungan antara individu, masyarakat, dan negara dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan.

b. Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Prinsip tanggung jawab hukum merupakan dasar bagi pemberlakuan aturan yang mengikat subjek hukum agar setiap tindakan yang menimbulkan akibat hukum dapat dipertanggungjawabkan.

³¹ Douglas Walton, Fabrizio Macagno, and Giovanni Sarto, *op.cit.*, 245.

³² Abdul Hajar Anwar, dkk., "Peran Negara Hukum dan Tanggung Jawabnya dalam Masyarakat untuk Menjamin Kesejahteraan dan Keadilan di Indonesia," *Journal of Global Legal Review*, Vol. 2, No. 2 (2024): 84.

Konsep ini tidak hanya mencakup ranah pidana, melainkan juga perdata dan tata negara, sebab setiap cabang hukum memiliki instrumen yang mengatur hubungan antarindividu maupun antara individu dengan negara. Penegasan prinsip ini diperlukan untuk menjamin adanya kepastian, keadilan, dan perlindungan bagi pihak yang dirugikan.³³

Salah satu asas utama dalam ranah pidana adalah asas *actus non facit reum nisi mens sit rea*, yang berarti seseorang tidak dapat dianggap bersalah kecuali jika perbuatannya dilakukan dengan niat jahat. Unsur kesalahan menjadi bagian penting dalam menilai pertanggungjawaban pidana. Dengan demikian, pengadilan tidak hanya menilai akibat yang ditimbulkan, tetapi juga sikap batin pelaku ketika perbuatan itu dilakukan.³⁴

Meskipun unsur niat merupakan prinsip dasar, hukum mengenal pengecualian melalui asas *strict liability*. Dalam asas ini, pertanggungjawaban dapat dikenakan tanpa perlu dibuktikan adanya niat jahat. Asas tersebut biasanya diterapkan pada tindak pidana yang menyangkut kepentingan publik, seperti kesehatan, lingkungan, dan keselamatan umum. Tujuannya adalah mendorong kehati-hatian maksimum agar potensi bahaya bagi masyarakat dapat dicegah.³⁵

³³ Aghia Khumaesi Suud, "Analisis Penerapan Konsep Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Kasus Korupsi," *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 52, No. 2 (2023): 154, <https://doi.org/10.14710/mmh.52.2.2023.153-162>.

³⁴ G. P. Singh, *Principles of Statutory Interpretation (also including General Clauses Act, 1897 with Notes)*, 14th ed. (New York: LexisNexis, 2020), 1067.

³⁵ *Ibid.*, 1068.

Prinsip *strict liability* sering digunakan untuk menanggulangi tindak pidana yang bersifat preventif, misalnya pelanggaran administratif yang berhubungan dengan keamanan publik. Dengan asas ini, seseorang atau badan hukum tetap dapat dipidana meskipun tidak ada unsur kesengajaan. Penerapannya menekankan perlindungan terhadap masyarakat luas, di mana kepentingan umum dianggap lebih utama daripada pembuktian niat jahat pelaku.³⁶

Selain itu, terdapat asas tanggung jawab pengganti atau *vicarious liability*. Asas ini berlaku ketika seseorang dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan pihak lain karena adanya hubungan hukum tertentu, misalnya antara majikan dan pekerja. Prinsip ini menegaskan bahwa pihak yang memiliki kewenangan atau pengendalian tidak dapat lepas dari kewajiban pengawasan terhadap tindakan pihak yang berada di bawah tanggung jawabnya.³⁷

Pertanggungjawaban pengganti memiliki arti penting dalam praktik modern, khususnya pada bidang korporasi dan hubungan kerja. Majikan, perusahaan, atau badan hukum dapat dimintai pertanggungjawaban atas kesalahan bawahan yang bertindak dalam ruang lingkup pekerjaannya. Dengan demikian, hukum berfungsi melindungi kepentingan pihak ketiga yang dirugikan akibat tindakan bawahan yang sulit dijangkau secara langsung oleh korban.³⁸

³⁶ *Ibid.*, 1070.

³⁷ *Ibid.*, 1078.

³⁸ *Ibid.*, 1080.

Prinsip tanggung jawab negara juga memperoleh perhatian dalam sistem hukum modern. Negara dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelanggaran hak konstitusional warganya, khususnya ketika terjadi penyalahgunaan wewenang atau kelalaian aparat. Doktrin ini berakar pada pandangan bahwa negara bukan hanya pemegang kekuasaan, tetapi juga subjek hukum yang harus tunduk pada aturan serta menjamin perlindungan terhadap hak-hak dasar.³⁹

Pertanggungjawaban negara kerap diwujudkan dalam bentuk ganti rugi atau kompensasi yang diperintahkan oleh pengadilan. Tanggung jawab ini muncul apabila tindakan negara melanggar hak atas hidup, kebebasan, atau hak-hak konstitusional lainnya. Penerapan doktrin tersebut memperlihatkan bahwa kedaulatan negara tidak dapat dijadikan alasan untuk menghindar dari kewajiban hukum. Dengan demikian, peran negara tidak hanya administratif, tetapi juga protektif terhadap warga negaranya.⁴⁰

Melalui berbagai asas tersebut, prinsip tanggung jawab hukum menegaskan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik pada tingkat individu, korporasi, maupun negara. Prinsip ini memastikan bahwa setiap pelanggaran norma memperoleh respon hukum yang adil serta proporsional. Dengan cara itu, hukum berfungsi menjaga ketertiban

³⁹ Riris Ardhanariswari, "State Responsibility During Covid-19 Pandemic in the Perspective of the Indonesian Constitutional Law," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 21, No. 1 (2021): 2, <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2021.21.1.2924>

⁴⁰ *Ibid.*, 4.

sekaligus memberikan perlindungan nyata terhadap kepentingan masyarakat.

c. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dapat dibedakan ke dalam beberapa bentuk sesuai bidang hukum yang mengaturnya. Pembagian ini mencerminkan adanya variasi norma yang mengatur hubungan antarindividu maupun antara individu dengan negara. Setiap bentuk memiliki karakteristik tersendiri baik dari segi dasar pertanggungjawaban maupun konsekuensi yang ditimbulkan.

Tanggung jawab pidana muncul ketika seseorang melakukan perbuatan yang digolongkan sebagai tindak pidana. Dalam hal ini, negara melalui aparat penegak hukum memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi berupa pidana penjara, denda, atau tindakan lainnya. Tujuan utama dari bentuk tanggung jawab ini adalah melindungi kepentingan umum serta mencegah terulangnya tindak pidana.⁴¹

Tanggung jawab perdata berkaitan dengan kerugian yang dialami pihak tertentu akibat perbuatan orang lain. Pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi, pemulihan keadaan, atau pelaksanaan perjanjian. Mekanisme ini menekankan pada prinsip pemulihan hak individu yang telah dilanggar.⁴²

⁴¹ R. G. Frey and Christopher W. Morris, *op.cit.*, 23.

⁴² *Ibid.*, 30.

Tanggung jawab administrasi muncul dalam hubungan antara warga negara dengan pemerintah. Pelanggaran terhadap peraturan administrasi dapat mengakibatkan sanksi berupa pencabutan izin, denda administratif, atau tindakan korektif lainnya. Bentuk tanggung jawab ini berfungsi menjaga ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.⁴³

Selain ketiga bentuk tersebut, dikenal pula tanggung jawab berdasarkan asas khusus seperti *strict liability*. Bentuk ini membebankan tanggung jawab kepada pihak tertentu tanpa perlu pembuktian adanya kesalahan. Prinsip ini umumnya diterapkan pada bidang perlindungan konsumen, lingkungan hidup, dan kegiatan berisiko tinggi.⁴⁴

Asas kesalahan menjadi dasar utama dalam tanggung jawab pidana dan sebagian besar tanggung jawab perdata. Namun penerapan *strict liability* menunjukkan bahwa hukum dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perlindungan masyarakat. Hal ini menandakan adanya fleksibilitas hukum dalam membagi bentuk tanggung jawab sesuai kepentingan yang dilindungi.⁴⁵

Bentuk tanggung jawab hukum juga dapat dipengaruhi oleh interpretasi hakim terhadap norma. Penafsiran undang-undang yang bersifat luas atau sempit dapat memperluas maupun mempersempit

⁴³ Ruth Sullivan, *op.cit.*, 194.

⁴⁴ R. G. Frey and Christopher W. Morris, *op.cit.*, 44.

⁴⁵ *Ibid.*, 45.

cakupan tanggung jawab. Peran hakim menjadi penting agar penerapan tanggung jawab hukum tetap sejalan dengan tujuan keadilan.⁴⁶

Klasifikasi bentuk tanggung jawab hukum memperlihatkan bahwa tidak ada satu pola tunggal dalam penerapannya. Tiap bentuk memiliki fungsi yang saling melengkapi, baik untuk menjaga kepentingan umum, melindungi hak individu, maupun menegakkan disiplin administrasi. Dengan demikian, pemahaman terhadap ragam tanggung jawab hukum penting untuk menegaskan batas kewajiban setiap subjek hukum.

2. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan instrumen hukum untuk menjaga kepentingan konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu seimbang, karena konsumen sering kali berada pada posisi lemah secara ekonomi maupun informasi. Kondisi ini melahirkan kebutuhan akan aturan hukum yang memberikan kepastian dan jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.⁴⁷

Pasal 1 angka 1 UUPK menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan ini menempatkan perlindungan konsumen sebagai kewajiban negara dalam

⁴⁶ Douglas Walton, Fabrizio Macagno, and Giovanni Sartor, *op.cit.*, 218.

⁴⁷ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022), 3.

melindungi warga negara dari kerugian akibat kegiatan usaha. Dengan adanya kepastian hukum, konsumen memperoleh jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan ketika menggunakan barang maupun jasa.

Az. Nasution memberikan pandangan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, sekaligus melindungi kepentingan konsumen. Pendapat ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak sekadar aturan normatif, tetapi juga mengandung fungsi protektif terhadap masyarakat. Perlindungan tersebut dibangun untuk menyeimbangkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁸

Mochtar Kusumaatmadja menyatakan bahwa hukum konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara penyedia dan pengguna barang atau jasa di masyarakat. Dengan demikian, perlindungan konsumen menjadi bagian penting dari hukum konsumen karena fokus utamanya adalah menjaga kepentingan pengguna akhir. Pernyataan ini memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari struktur hukum konsumen secara keseluruhan.⁴⁹

⁴⁸ Muhamad Qustulani, *Perlindungan Hukum dan Konsumen: Modul Mata Kuliah* (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018), 11.

⁴⁹ *Ibid.*, 22.

Shidarta menambahkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang khusus dari hukum konsumen yang secara spesifik diarahkan untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Perspektif ini mempertegas kedudukan perlindungan konsumen sebagai subdisiplin hukum yang memiliki karakter khas, yaitu memberi perlindungan kepada pihak yang lemah. Dengan demikian, perlindungan konsumen memiliki peran lebih fokus dibanding hukum konsumen pada umumnya.⁵⁰

Fungsi perlindungan konsumen bukan hanya mencegah kerugian, tetapi juga mencakup pemberdayaan konsumen agar mampu memahami dan memperjuangkan haknya. Perlindungan ini diwujudkan melalui kewajiban penyediaan informasi yang benar, larangan penggunaan perjanjian baku yang merugikan, serta akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan cara ini, perlindungan konsumen menjadi sarana untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.⁵¹

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah sebuah sistem hukum yang menata hubungan antara konsumen dan pelaku usaha secara adil. Perlindungan ini tidak hanya melindungi konsumen dari kerugian, tetapi juga mendorong terciptanya pelaku usaha yang beretika serta bertanggung jawab. Keberadaannya

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *op.cit.*, 17.

menjadi landasan untuk menjamin keseimbangan antara kepentingan ekonomi dan kepentingan sosial masyarakat.

b. Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip perlindungan konsumen berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip ini menekankan pentingnya keseimbangan antara kepentingan ekonomi dan perlindungan hak-hak masyarakat sebagai pengguna barang maupun jasa. Melalui prinsip tersebut, hukum perlindungan konsumen diharapkan dapat memberi jaminan keadilan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Asas manfaat menjadi prinsip utama dalam perlindungan konsumen. Seluruh kebijakan dan praktik perlindungan konsumen diarahkan untuk memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Prinsip ini menghendaki terciptanya kondisi di mana konsumen memperoleh kepuasan, sementara pelaku usaha tetap mampu mempertahankan keberlangsungan usahanya.⁵²

Asas keadilan merupakan prinsip berikutnya, yang menggariskan bahwa hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha harus dijalankan secara seimbang. Konsumen berhak memperoleh barang dan jasa yang aman serta berkualitas, sedangkan pelaku usaha berhak

⁵² *Ibid.*, 18.

memperoleh keuntungan secara wajar. Prinsip keadilan ini menuntut agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam transaksi.⁵³

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menempatkan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah pada posisi yang setara dalam sistem perlindungan konsumen. Prinsip ini menekankan adanya tanggung jawab bersama untuk menciptakan sistem perdagangan yang sehat. Dengan keseimbangan, kepentingan konsumen terlindungi, pelaku usaha tetap berkembang, dan pemerintah berperan sebagai pengawas.⁵⁴

Asas keamanan dan keselamatan konsumen menegaskan bahwa setiap barang maupun jasa yang dipasarkan harus aman digunakan. Perlindungan ini mencakup jaminan terhadap kesehatan, keselamatan jiwa, serta kenyamanan konsumen. Dengan penerapan asas ini, pelaku usaha dilarang memperdagangkan produk yang dapat membahayakan pengguna.⁵⁵

Selain itu, asas kepastian hukum merupakan prinsip penting untuk memastikan bahwa semua pihak menaati ketentuan hukum. Kepastian hukum memberi jaminan bagi konsumen untuk menuntut haknya, sekaligus memberikan perlindungan bagi pelaku usaha yang telah menjalankan usahanya sesuai aturan. Prinsip ini juga menunjukkan bahwa negara hadir sebagai penjamin terciptanya perlindungan hukum yang adil.⁵⁶

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*, 19.

⁵⁶ *Ibid.*

Keseluruhan prinsip tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya mengutamakan kepentingan konsumen semata, tetapi juga menjaga keberlangsungan dunia usaha. Prinsip-prinsip tersebut saling melengkapi untuk menciptakan sistem perdagangan yang seimbang, adil, dan berlandaskan kepastian hukum. Dengan demikian, perlindungan konsumen menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penetapan metode dimaksudkan agar proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data berjalan terarah serta mampu menjawab rumusan masalah secara tepat. Bagian ini menguraikan jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, lokasi penelitian, subyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik pengolahan data.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Penelitian empiris adalah penelitian hukum yang menelaah bagaimana hukum bekerja di masyarakat melalui observasi dan interaksi langsung dengan subyek hukum.⁵⁷ Penelitian ini menitikberatkan pada data lapangan mengenai praktik penyelesaian sengketa konsumen di UPT Perlindungan Konsumen Malang. Fokus penelitian diarahkan pada tanggung jawab promotor konser dan aplikasi penjualan tiket ketika terjadi peristiwa tidak terbitnya tiket. Jenis penelitian empiris memungkinkan peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai implementasi aturan perlindungan konsumen serta hambatan yang dihadapi lembaga terkait.

⁵⁷ Kristiawanto, *Pengantar Mudah Memahami Metode Penelitian Hukum* (Klaten: PT. Nas Media Indonesia, 2024), hlm. 22.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali data mendalam dari informan melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menekankan pada makna, pandangan, dan pengalaman subyek penelitian terkait tanggung jawab hukum. Pendekatan kualitatif memberi ruang untuk memahami proses dan dinamika yang terjadi pada kasus yang diteliti.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan di UPT Perlindungan Konsumen Malang. Unit ini dipilih karena memiliki tugas melaksanakan perlindungan konsumen sesuai UUPK, terutama dalam memberikan pelayanan pengaduan, mediasi, dan fasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Posisi UPT di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur menjadikan lembaga ini memiliki peran penting sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah di bidang perlindungan konsumen. Alasan lain pemilihan lokasi adalah karena UPT Malang dianggap representatif untuk mengkaji praktik perlindungan konsumen pada sektor jasa hiburan, termasuk penjualan tiket konser berbasis daring.

D. Metode Penelitian Subyek

Prosedur pengambilan subyek dilakukan secara *purposive*, yaitu memilih informan yang dinilai memahami secara mendalam peran lembaga dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen. Subyek penelitian ditetapkan pada

pejabat UPT Perlindungan Konsumen Malang. Pemilihan ini dilakukan karena pejabat UPT memiliki kewenangan langsung dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, termasuk memberikan informasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh langsung dari wawancara dengan pejabat UPT Perlindungan Konsumen Malang yang memiliki kewenangan di bidang perlindungan konsumen. Sumber data ini dipilih karena pejabat UPT dapat memberikan penjelasan resmi mengenai mekanisme kerja lembaga, dasar hukum yang digunakan, serta pandangan mereka terhadap tanggung jawab promotor konser dan aplikasi penjualan tiket. Fokus pada satu sumber data ini dimaksudkan agar informasi yang diperoleh bersifat otoritatif dan sesuai dengan tujuan penelitian.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan daftar pertanyaan yang disusun sesuai rumusan masalah penelitian. Observasi diarahkan pada proses pelayanan pengaduan di UPT Perlindungan Konsumen Malang. Studi dokumen meliputi telaah terhadap laporan pengaduan, peraturan perundang-undangan, serta dokumen kontrak atau ketentuan layanan aplikasi penjualan tiket.

G. Metode Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari lapangan diolah melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi dilakukan dengan memilah informasi yang sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan analisis. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan data empiris dengan teori hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga menghasilkan jawaban yang sistematis atas rumusan masalah.

BAB IV

***JOINT LIABILITY* PROMOTOR KONSER DAN APLIKASI PENJUALAN TIKET TERHADAP TIDAK TERBITNYA TIKET KONSER DAY6 (STUDI DI UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG)**

A. Gambaran Umum UPT Perlindungan Konsumen Malang

UPT Perlindungan Konsumen Malang adalah Unit Pelaksana Teknis yang beroperasi di bawah kewenangan dinas bidang perdagangan/provinsi, dengan tujuan utama melaksanakan fungsi pengawasan barang beredar dan jasa serta pembinaan konsumen dan pelaku usaha. Dasar pembentukan UPT ini adalah Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, yang menetapkan pembentukan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen di beberapa wilayah, termasuk Malang. Keberadaan UPT ini menjadi wujud nyata keterlibatan pemerintah daerah dalam menjamin hak-hak masyarakat sebagai konsumen.⁵⁸

Cakupan wilayah kerja UPT Perlindungan Konsumen Malang meliputi delapan daerah, yakni Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Batu, Kabupaten Pasuruan, Kota Pasuruan, Kabupaten Blitar, Kota Blitar, dan Kabupaten Tulungagung.⁵⁹ Pembagian wilayah tersebut menegaskan posisi strategis UPT

⁵⁸ Disperindag Jawa Timur, "Tugas dan Fungsi," diakses 18 September 2025, <https://disperindag.jatimprov.go.id/profile/about?content=tugas-dan-fungsi>

⁵⁹ UPT Perlindungan Konsumen Jember, "*Profil SIPEDULI – UPT PK Jember*," Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, diakses 18 September 2025, <https://sipedulipkjember.indagjatim.com/profil-sipeduli>

Malang sebagai garda terdepan perlindungan konsumen di kawasan selatan-tengah Jawa Timur. Dengan lingkup yang luas, lembaga ini diharapkan mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

Struktur organisasi UPT Perlindungan Konsumen Malang dirancang sederhana agar mampu bekerja secara efektif. Pimpinan lembaga ini adalah Kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Posisi tersebut menegaskan bahwa UPT merupakan unit teknis yang memiliki kewajiban melaksanakan tugas operasional sesuai arahan dinas induknya.⁶⁰

Susunan organisasi UPT terdiri atas tiga bagian utama, yaitu Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa dan Tertib Niaga, serta Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha.⁶¹ Sub Bagian Tata Usaha berfungsi sebagai pengelola administrasi, kepegawaian, serta urusan umum. Seksi Pengawasan menjalankan pengendalian dan pemeriksaan terhadap barang serta jasa yang beredar di pasaran, sedangkan Seksi Pemberdayaan berperan melaksanakan pembinaan, sosialisasi, serta peningkatan kapasitas konsumen maupun pelaku usaha.

Fungsi UPT Perlindungan Konsumen mencakup penyusunan perencanaan program dan kegiatan UPT, pelaksanaan pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga, serta tindak lanjut hasil pengawasan. Selain itu, UPT juga melaksanakan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha melalui

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid.*

berbagai program penyuluhan maupun pembinaan. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk memastikan masyarakat memahami haknya, sementara pelaku usaha berperilaku sesuai ketentuan hukum.⁶²

Tugas lainnya meliputi fasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang diarahkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Surabaya, Malang, Bojonegoro, Jember, dan Kediri. Peran ini menunjukkan bahwa UPT tidak hanya fokus pada pengawasan, tetapi juga menjadi penghubung konsumen dengan lembaga penyelesaian sengketa.⁶³ Dengan demikian, masyarakat memiliki jalur yang jelas untuk mencari keadilan ketika terjadi pelanggaran hak konsumen.

Selain itu, UPT juga mempunyai fungsi memberikan dukungan teknis dalam pengembangan perlindungan dan pemberdayaan konsumen maupun pelaku usaha.⁶⁴ Dukungan teknis ini dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan dan memperkuat kapasitas kelembagaan. Hal ini penting agar sistem perlindungan konsumen dapat berjalan secara berkesinambungan.

Kegiatan ketatausahaan menjadi bagian integral dari tugas UPT, yang memastikan seluruh aktivitas administrasi tercatat dan terdokumentasi dengan

⁶² Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

⁶³ Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

⁶⁴ Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

baik.⁶⁵ Administrasi yang tertib menjadi dasar bagi transparansi dan akuntabilitas kinerja lembaga. Dengan pengelolaan administrasi yang rapi, koordinasi internal dan pelaporan kepada dinas induk dapat berjalan lebih lancar.

Pelaksanaan pelayanan masyarakat juga termasuk fungsi UPT, yang diwujudkan melalui layanan informasi, penerimaan pengaduan, serta penyuluhan secara langsung.⁶⁶ Fungsi ini memberikan ruang bagi konsumen untuk berinteraksi langsung dengan lembaga pemerintah. Keberadaan saluran layanan ini memperlihatkan komitmen UPT untuk lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat.

Selain seluruh fungsi tersebut, UPT juga melaksanakan kegiatan monitoring, evaluasi, dan pelaporan sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja. Tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas juga menjadi bagian dari kewajiban yang harus dijalankan oleh UPT.⁶⁷ Rangkaian fungsi ini menegaskan bahwa UPT Perlindungan Konsumen Malang merupakan instrumen penting pemerintah provinsi dalam memastikan perlindungan konsumen di wilayah kerjanya.

⁶⁵ Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

⁶⁶ Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

⁶⁷ Pasal 46 Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

B. Tanggung Jawab Promotor Konser Musik Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6

Industri hiburan khususnya konser musik semakin berkembang pesat di Indonesia. Antusiasme masyarakat untuk menghadiri konser artis internasional maupun lokal menunjukkan tingginya permintaan terhadap penyelenggaraan acara tersebut. Konser tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup dan sarana interaksi sosial yang memiliki nilai ekonomi besar.⁶⁸ Kondisi ini mendorong munculnya banyak promotor yang bersaing menyelenggarakan konser berskala besar.

Penyelenggaraan konser musik memerlukan perencanaan matang, baik dari sisi teknis, logistik, maupun hukum. Promotor sebagai pihak utama memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam penyediaan fasilitas acara, tetapi juga dalam menjamin hak-hak konsumen. Salah satu aspek yang paling krusial ialah distribusi tiket yang merupakan akses legal konsumen untuk masuk ke konser. Tanpa adanya tiket yang sah, hak konsumen sebagai penonton tidak dapat terlaksana.

Fenomena permasalahan tiket seringkali muncul dalam penyelenggaraan konser di Indonesia. Kasus keterlambatan, pembatalan, hingga tidak terbitnya tiket menjadi bentuk kegagalan layanan yang merugikan konsumen. Situasi ini menimbulkan kerugian baik secara material maupun immaterial, mulai dari hilangnya uang pembelian hingga kerugian psikologis akibat gagal menghadiri

⁶⁸ Sisca Aulia, Sinta Paramita, dan Farid, "Creative Economy Development Strategy through Communication in the Alternative Tourism of Concert," *Jurnal Kajian Komunikasi* 13, no. 1 (2025): 142, <https://doi.org/10.24198/jkk.v13i1.57736>.

konser. Peristiwa tersebut pada akhirnya menimbulkan pertanyaan mengenai siapa yang harus bertanggung jawab secara hukum.

Kasus konser Day6 di Jakarta menjadi salah satu contoh permasalahan yang mencuat terkait tidak terbitnya tiket meskipun konsumen telah melakukan pembayaran. Penjualan tiket konser Day6 di Jakarta yang dibuka sejak 6 Januari 2025 melalui Mecimashop dan tiket.com menimbulkan persoalan serius. Banyak pembeli tiket melalui Mecimashop mengaku telah melakukan pembayaran, tetapi tiket yang dijanjikan tidak kunjung mereka terima.⁶⁹ Situasi ini memicu keresahan luas, terutama karena konser dijadwalkan berlangsung pada 3 Mei 2025, sementara kepastian kehadiran penonton tidak terjamin. Kondisi tersebut kemudian menimbulkan desakan publik agar promotor Mecimapro bertanggung jawab atas kegagalan distribusi tiket.

Menanggapi keluhan tersebut, Mecimapro mengarahkan konsumen untuk berhubungan dengan iPay88 selaku penyedia layanan pembayaran. Pihak iPay88 kemudian menjelaskan bahwa terdapat kendala teknis dalam sistem, antara lain transaksi yang sudah terpotong dari rekening pembeli tetapi tidak tercatat pada sistem, sehingga e-ticket gagal terkirim. iPay88 juga menyebutkan telah berupaya menjalin komunikasi dengan Mecimapro terkait pembaruan spesifikasi teknis agar sistem pembayaran lebih stabil, namun langkah itu belum ditindaklanjuti.⁷⁰

⁶⁹ IDN Times, “Kronologi Kisruh Pembayaran Tiket Konser DAY6 di Jakarta,” *IDN Times*, diakses 20 September 2025, <https://www.idntimes.com/korea/kpop/kisruh-pembayaran-tiket-konser-day6-jakarta-00-6x7yf-2gbt41>

⁷⁰ *Ibid.*

Berdasarkan pendataan dari pihak konsumen, kerugian akibat masalah ini mencapai sekitar Rp4,7 miliar. Nilai tersebut berasal dari 1.739 tiket dengan 1.102 konsumen yang telah melakukan pembayaran namun tidak memperoleh haknya.⁷¹ Jumlah dana yang besar serta banyaknya pihak yang terdampak memperlihatkan bahwa kasus ini tidak hanya terkait kesalahan teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan tanggung jawab hukum promotor. Kegagalan memenuhi hak konsumen tersebut menunjukkan perlunya kepastian hukum dan mekanisme perlindungan yang lebih kuat dalam transaksi penyelenggaraan konser musik.

Situasi tersebut menegaskan bahwa permasalahan yang timbul tidak bisa dipandang semata sebagai kelalaian administratif, melainkan berkaitan dengan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh penyelenggara acara. Kerugian finansial yang nyata serta hilangnya hak konsumen menuntut adanya kejelasan peran dan tanggung jawab promotor dalam memberikan jaminan kepastian layanan. Hal ini menjadi dasar penting untuk menilai sejauh mana mekanisme pengawasan dan perlindungan konsumen dapat dijalankan secara efektif.

Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Malang, M. Teguh Putranto, menjelaskan bahwa promotor konser memiliki tanggung jawab utama atas terjadinya kegagalan penerbitan tiket konser Day6. Menurutnya, UPT Perlindungan Konsumen Malang memang tidak sering menerima aduan yang bersifat serupa, namun

⁷¹ Detik Finance, "Mendag Sebut Masalah Refund Tiket Day6 Macet Dibawa ke Jalur Hukum," artikel oleh Aulia Damayanti, 12 September 2025, *Detik Finance*, diakses 20 September 2025, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8109012/mendag-sebut-masalah-refund-tiket-day6-macet-dibawa-ke-jalur-hukum>

secara prosedural terdapat mekanisme penyelesaian apabila konsumen mengalami kerugian. Mekanisme tersebut bertumpu pada kewajiban promotor untuk menjamin pemenuhan hak konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan.⁷²

Promotor pada prinsipnya berkewajiban memberikan informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami mengenai jumlah tiket, harga, mekanisme distribusi, serta ketentuan pengembalian dana. Ketidakterbitan tiket tanpa penjelasan memadai dipandang sebagai pelanggaran hak konsumen atas informasi. Hal ini menimbulkan dasar yuridis bagi konsumen untuk menuntut kompensasi.⁷³

Kewajiban promotor sebagai pelaku usaha tidak terlepas dari ketentuan Pasal 7 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Informasi mengenai tiket konser, mulai dari ketersediaan, mekanisme distribusi, hingga prosedur pengembalian dana, merupakan bagian integral dari hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Ketika informasi tersebut tidak terpenuhi atau menyesatkan, konsumen berhak menuntut agar haknya dilindungi melalui mekanisme hukum.⁷⁴

Selain kewajiban memberikan informasi, UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang timbul apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

⁷² M. Teguh Putranto, Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Malang, hasil wawancara, 4 September 2025.

⁷³ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁷⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 53.

perjanjian.⁷⁵ Dalam kasus konser musik, tiket yang tidak diterbitkan meski telah dibayar jelas memenuhi unsur ketidaksesuaian dengan perjanjian. Konsekuensinya, promotor harus menanggung kewajiban untuk mengembalikan dana konsumen atau memberikan ganti kerugian sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK. Hal ini menegaskan bahwa tanggung jawab promotor bersifat mutlak selama tidak terbukti adanya kesalahan pada pihak konsumen.

UUPK bahkan memperkuat posisi konsumen melalui prinsip pembuktian terbalik sebagaimana diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28. Dengan mekanisme ini, beban pembuktian bukan lagi berada pada konsumen, melainkan pada pelaku usaha yang harus menunjukkan bahwa kerugian bukan akibat kelalaiannya.⁷⁶ Aturan ini memberi perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen dalam menghadapi ketidakseimbangan posisi tawar dengan pelaku usaha. Bagi promotor konser, hal tersebut berarti bahwa setiap kegagalan penerbitan tiket akan selalu dianggap sebagai tanggung jawabnya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

Penerapan tanggung jawab sebagaimana diatur UUPK menuntut adanya praktik yang konsisten dari promotor sejak awal hubungan hukum dengan konsumen. Konsekuensinya, promotor tidak hanya dituntut untuk mengganti kerugian setelah masalah muncul, tetapi juga berkewajiban memastikan mekanisme penjualan tiket disusun secara jelas dan dapat

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ Aryani Sinduningrum dan Henny Marlina, "Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain," *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5025, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

dipertanggungjawabkan sejak tahap awal. Proses pra-kontrak harus berlangsung secara transparan dengan mencantumkan syarat dan ketentuan pada platform penjualan tiket. Promotor wajib menyediakan bukti pemesanan yang dapat diverifikasi serta menjelaskan mekanisme pembatalan, penjadwalan ulang, dan pengembalian dana. Kegagalan sistem penjualan tiket, baik karena kesalahan teknis maupun kelalaian, tetap menimbulkan kewajiban ganti rugi bagi promotor.⁷⁷

Promotor sebagai penyelenggara konser memiliki kewajiban hukum untuk memastikan konsumen menerima tiket yang telah dibayar. Kewajiban ini dapat dipahami sebagai *duty of care* yang harus dipenuhi agar tidak merugikan pihak lain. Kegagalan memenuhi kewajiban tersebut menunjukkan adanya kelalaian, yang dalam doktrin *tort law* termasuk sebagai *breach of duty*. Apabila kelalaian ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka unsur pertama dari perbuatan melawan hukum terpenuhi, sehingga membuka peluang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan perdata terhadap promotor.⁷⁸

Unsur kausalitas menjadi krusial dalam menentukan tanggung jawab promotor. Doktrin *tort law* mengajarkan bahwa kerugian harus merupakan akibat langsung dari kelalaian, yang dapat diuji melalui *but-for test*. Pertanyaan yang diajukan adalah apakah kerugian akan tetap terjadi seandainya promotor menjalankan kewajibannya dengan benar.⁷⁹ Dalam kasus Day6, kerugian konsumen berupa kehilangan kesempatan menonton konser muncul justru

⁷⁷ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁷⁸ John C.P. Goldberg, Anthony J. Sebok, Benjamin C. Zipursky, dan Leslie C. Kendrick, *Tort Law: Responsibilities and Redress*, 5th ed. (New York: Wolters Kluwer, 2021), 11.

⁷⁹ *Ibid.*, 245.

karena tiket tidak pernah diterbitkan, meskipun pembayaran telah dilakukan. Hubungan sebab akibat ini memperlihatkan bahwa kerugian konsumen merupakan konsekuensi langsung dari kelalaian promotor.

Kerugian yang muncul tidak hanya terbatas pada nilai nominal tiket, melainkan juga dapat meliputi kerugian ekonomis lain seperti biaya perjalanan dan akomodasi. Doktrin *tort law* bahkan mengakui kemungkinan adanya kerugian immaterial sepanjang dapat dibuktikan adanya penderitaan mental atau kehilangan kesempatan yang sah.⁸⁰ Konsumen Day6 yang gagal menghadiri konser dapat dikategorikan mengalami kerugian tersebut, karena kehilangan pengalaman yang dijanjikan serta menanggung tekanan psikologis akibat gagalnya acara. Dengan demikian, unsur kerugian baik material maupun immaterial dapat diajukan dalam gugatan.

Promotor juga bertanggung jawab secara tidak langsung apabila kegagalan disebabkan oleh pihak ketiga yang berada dalam pengawasannya. Vendor atau platform penjualan tiket yang bekerja sama dengan promotor dapat dipandang sebagai perpanjangan tangan promotor. Hubungan kontraktual antara kedua pihak akan menjadi pertimbangan dalam penentuan tanggung jawab hukum.⁸¹

UPT Perlindungan Konsumen menilai bahwa platform penjualan tiket dapat dipandang sebagai pelaku usaha bersama dengan promotor, apabila platform turut berperan dalam pemasaran, penetapan harga, maupun

⁸⁰ *Ibid.*, 145.

⁸¹ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

pemrosesan pembayaran. Apabila platform hanya berperan sebagai perantara teknis, maka promotor yang tetap bertanggung jawab penuh. Oleh karena itu, perlu adanya kejelasan kontraktual mengenai tanggung jawab masing-masing pihak.⁸²

Hubungan kontraktual antara promotor dan platform penjualan tiket berlandaskan asas pertukaran hak dan kewajiban.⁸³ Promotor menyediakan akses atas tiket konser, sedangkan platform memberikan sarana distribusi elektronik yang memudahkan konsumen memperoleh tiket tersebut. Pertukaran ini memenuhi syarat kontrak karena masing-masing pihak menyerahkan sesuatu sebagai imbalan atas sesuatu yang lain.

Kerja sama antara promotor dan platform penjualan tiket umumnya dituangkan dalam perjanjian standar yang disusun sepihak oleh penyelenggara sistem. Perjanjian semacam ini ditandai dengan terbatasnya ruang negosiasi, namun tetap memiliki kekuatan mengikat apabila pihak lain menyatakan persetujuannya melalui tanda penerimaan elektronik. Keabsahan kontrak elektronik diakui sepanjang pengguna atau mitra usaha memperoleh pemberitahuan yang layak mengenai isi syarat-syarat yang berlaku.⁸⁴ Dengan demikian, pengaturan distribusi tiket melalui aplikasi digital tetap dipandang sah meskipun dituangkan dalam format standar tanpa proses negosiasi langsung.

⁸² M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁸³ Brian A. Blum, *Examples & Explanations for Contracts*, 7th ed. (New York: Wolters Kluwer, 2017), 35.

⁸⁴ *Ibid.*, 39.

Selain itu, penafsiran terhadap klausul kontraktual dapat meliputi pengisian kekosongan oleh pengadilan ketika kontrak tidak secara tegas mengatur kewajiban tertentu. Apabila perjanjian tidak memuat ketentuan mengenai kewajiban promosi, maka asas itikad baik dapat menimbulkan kewajiban implisit untuk melakukan upaya yang wajar agar tujuan perjanjian tercapai.⁸⁵ Prinsip ini menunjukkan bahwa tanggung jawab para pihak tidak hanya terbatas pada rumusan tertulis, melainkan juga mencakup kewajiban yang tersirat dari sifat hubungan kontraktual. Dengan demikian, ruang lingkup tanggung jawab promotor maupun platform dapat diperluas agar tetap sejalan dengan maksud awal perjanjian.

Mekanisme penyelesaian sengketa tersedia melalui mediasi yang difasilitasi oleh UPT Perlindungan Konsumen. Proses ini dimulai dengan laporan dari konsumen yang merasa dirugikan. Lembaga bersifat pasif dan baru bekerja apabila terdapat aduan yang masuk. Setelah menerima laporan, UPT Perlindungan Konsumen akan melakukan pemanggilan para pihak serta meminta bukti untuk menilai permasalahan yang terjadi.⁸⁶

Menurut M. Teguh, bukti transaksi menjadi elemen paling penting dalam penyelesaian sengketa. Bukti tersebut dapat berupa bukti pembayaran, notifikasi pemesanan, maupun komunikasi tertulis antara konsumen dan promotor. Dokumen pendukung seperti kebijakan pengembalian dana juga

⁸⁵ *Ibid.*, 260.

⁸⁶ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

diperlukan untuk memperkuat klaim. Semakin lengkap bukti yang dimiliki, semakin mudah proses mediasi dilakukan.⁸⁷

Namun, kewenangan UPT Perlindungan Konsumen terbatas pada sengketa dengan nilai kerugian tidak lebih dari Rp500.000.000,00. Apabila jumlah kerugian melebihi batas tersebut, maka penyelesaian tidak lagi ditangani oleh UPT Perlindungan Konsumen, melainkan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jalur ini memberikan kepastian mengenai forum penyelesaian sengketa berdasarkan besaran kerugian yang dialami konsumen.⁸⁸

Keterbatasan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen dalam menangani sengketa bernilai besar menunjukkan bahwa penyelesaian kasus semacam ini membutuhkan peran lembaga lain dengan kapasitas yang lebih luas. Alih kewenangan ke OJK memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen dalam industri hiburan tidak hanya berhenti pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan mekanisme hukum yang lebih terstruktur. Perpindahan forum penyelesaian ini sekaligus menegaskan bahwa tanggung jawab promotor tetap menjadi inti permasalahan yang harus diawasi secara ketat.

Kegagalan penerbitan tiket konser Day6 memperlihatkan bahwa persoalan utama terletak pada lemahnya akuntabilitas promotor dalam menjamin hak konsumen. Situasi tersebut membuka ruang kritik terhadap penyelenggara acara yang seharusnya memastikan kepastian akses penonton

⁸⁷ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁸⁸ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

sejak awal transaksi. Ketidakpastian yang terjadi menunjukkan perlunya penegakan kewajiban hukum promotor agar praktik serupa tidak terus berulang pada industri hiburan di Indonesia.

C. Tanggung Jawab Aplikasi Penjualan Tiket Terhadap Tidak Terbitnya Tiket Konser Day6

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola distribusi tiket konser dari sistem manual menjadi sistem daring yang berbasis aplikasi. Model distribusi ini dianggap lebih praktis karena mampu menjangkau konsumen secara luas tanpa terbatas oleh lokasi. Bagi promotor, aplikasi penjualan tiket menjadi instrumen utama untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan konser sekaligus meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan transaksi.⁸⁹

Keberadaan aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis penjualan, tetapi juga membentuk persepsi konsumen mengenai kredibilitas suatu acara. Konsumen sering kali memandang aplikasi sebagai pihak yang turut menjamin keabsahan tiket yang dibeli. Kondisi ini menempatkan aplikasi pada posisi strategis yang lebih dari sekadar penyedia layanan teknologi, karena keberhasilan transaksi sangat bergantung pada keandalan sistem yang mereka operasikan.

Potensi sengketa muncul ketika tiket yang telah dipesan dan dibayar konsumen ternyata tidak terbit. Situasi tersebut menimbulkan persoalan hukum mengenai siapa yang seharusnya bertanggung jawab terhadap kerugian

⁸⁹ Risma Ika Wahyuni dan Nuri Purwanto, "Pengaruh Kualitas Website Tiket.Com dan E-Trust terhadap Keputusan Pembelian Tiket Konser," *Indonesian Journal of Law and Economic Review* 18, no. 3 (2023): 9, <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.944>

konsumen. Hubungan hukum antara promotor, aplikasi penjualan tiket, dan konsumen menjadi titik perhatian, terutama karena tidak semua pihak berada dalam satu kontrak yang sama. Pada posisi inilah peran aplikasi dalam rantai transaksi tiket konser Day6 menjadi bahan analisis lebih lanjut.

M. Teguh Putranto menjelaskan bahwa aplikasi penjualan tiket pada dasarnya tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan konsumen, karena kontrak utama terjadi antara konsumen dengan promotor. Namun, aplikasi tetap dapat dimintai tanggung jawab apabila terbukti berperan lebih dari sekadar perantara teknis. Artinya, keterlibatan aplikasi ditentukan dari peran aktifnya dalam proses transaksi.⁹⁰

Aplikasi biasanya berfungsi menyediakan infrastruktur digital bagi promotor untuk mendistribusikan tiket. Jika hanya bertindak sebagai sarana teknis, tanggung jawabnya tidak seberat promotor. Namun, ketika aplikasi turut mengelola pembayaran, menampilkan informasi konser, serta mengatur prosedur pengembalian dana, maka tanggung jawabnya menjadi lebih luas.⁹¹

Kegagalan sistem aplikasi yang berakibat pada tidak terbitnya tiket dianggap sebagai bentuk kelalaian. Kondisi tersebut menimbulkan kewajiban untuk melakukan pemulihan bagi konsumen. Pemulihan dapat berupa pengembalian dana maupun koordinasi dengan promotor agar hak konsumen terpenuhi.

⁹⁰ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁹¹ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

Kegagalan sistem aplikasi yang menyebabkan tidak terbitnya tiket konser Day6 dapat dipandang sebagai bentuk kelalaian yang merugikan konsumen. Prinsip *corrective justice* menempatkan hubungan hukum antara aplikasi dan konsumen sebagai poros utama, yakni adanya kesesuaian antara perbuatan yang menimbulkan kerugian dengan penderitaan yang dialami pihak lain.⁹² Dengan demikian, kegagalan sistem tidak dapat dipandang semata sebagai gangguan teknis, melainkan suatu pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh tiket yang sudah dibayar.

Kewajiban pemulihan muncul karena kerugian konsumen bersumber dari hubungan kontraktual yang dimediasi aplikasi. Walaupun kontrak utama terjalin antara promotor dan konsumen, aplikasi tetap mengambil bagian aktif dengan menyediakan platform pembayaran dan distribusi tiket. Posisi tersebut menimbulkan *correlative duty*, yaitu tanggung jawab aplikasi untuk memastikan transaksi berlangsung sebagaimana mestinya.⁹³ Apabila *duty* tersebut dilanggar, aplikasi tidak dapat menghindar dari kewajiban kompensasi.

Apabila konsumen telah melakukan pembayaran melalui aplikasi, tanggung jawab tidak dapat sepenuhnya dialihkan kepada promotor. Konsumen berhak menuntut pengembalian dana dari aplikasi karena transaksi keuangan terjadi pada sistem yang dikelolanya. Hal ini menunjukkan adanya keterlibatan langsung dalam alur pembayaran.

⁹² Sharon Erbacher, *Negligence and Illegality* (Oxford; Portland, OR: Hart Publishing, 2017), 2-3.

⁹³ *Ibid.*, 5.

Bukti yang menunjukkan keterlibatan aplikasi cukup beragam, mulai dari bukti transfer, notifikasi digital, hingga catatan transaksi yang dikelola oleh sistem aplikasi. M. Teguh menegaskan bahwa dokumen-dokumen ini memperlihatkan bahwa aplikasi tidak pasif, melainkan memiliki andil nyata dalam perjanjian jual-beli tiket. Hal tersebut membuka kemungkinan konsumen menuntut aplikasi secara bersamaan dengan promotor.⁹⁴

Kerangka hukum memperlihatkan bahwa kegagalan aplikasi dapat dinilai sebagai *duty breach* yang menimbulkan *liability*, meskipun tidak ada kesepakatan langsung dengan konsumen. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa prinsip tanggung jawab tidak bergantung pada konstruksi formal semata, melainkan pada interaksi faktual yang menyebabkan kerugian.⁹⁵ Pada kasus Day6, konsumen yang tidak menerima tiket telah mengalami kerugian nyata, sehingga aplikasi turut berkewajiban memulihkan kerugian, baik melalui pengembalian dana maupun koordinasi aktif dengan promotor.

Asas koherensi hukum juga menuntut agar tanggung jawab aplikasi tidak dikesampingkan. Menurut pendekatan ini, hukum perdata tidak boleh menutup mata terhadap kerugian yang nyata hanya karena tidak ada hubungan kontraktual langsung.⁹⁶ Jika aplikasi dikecualikan dari tanggung jawab, akan tercipta inkonsistensi karena konsumen kehilangan perlindungan atas kerugian yang nyata timbul. Kasus Day6 menunjukkan bahwa penerapan prinsip

⁹⁴ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁹⁵ Sharon Erbacher, *op.cit.*, 6.

⁹⁶ *Ibid.*, 107-108.

koherensi dan *corrective justice* menjadi dasar kuat untuk menegaskan *joint liability* antara promotor dan aplikasi penjualan tiket.

Penerapan UUPK juga memberikan dasar normatif bagi kewajiban aplikasi penjualan tiket. Pasal 19 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Norma ini dapat diperluas pada layanan aplikasi penjualan tiket, karena sistem yang gagal menerbitkan tiket telah menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa aplikasi tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan tidak adanya hubungan kontraktual langsung.

Kaitannya dengan kasus Day6, aplikasi penjualan tiket berperan sebagai penyedia jasa yang menghubungkan konsumen dengan promotor. Meskipun posisinya sebagai perantara, aplikasi tetap tergolong pelaku usaha sebagaimana diatur Pasal 1 angka 3 UUPK. Oleh sebab itu, kegagalan sistem yang merugikan konsumen harus ditindaklanjuti melalui mekanisme ganti rugi sesuai ketentuan undang-undang. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip koherensi hukum, di mana keadilan hanya dapat terwujud apabila setiap pihak yang berkontribusi pada timbulnya kerugian turut dimintai pertanggungjawaban.

Praktik penjualan tiket secara daring sering kali mencantumkan klausul pembatasan tanggung jawab pada syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Klausul semacam itu tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus hak konsumen sebagaimana dijamin Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Dengan

demikian, posisi aplikasi sebagai penyedia platform tetap menimbulkan kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan minimal kepada konsumen.⁹⁷

Aplikasi juga memiliki tanggung jawab menjaga keamanan data serta memastikan kelancaran sistem yang digunakan. Kerugian konsumen kerap muncul akibat lemahnya perlindungan data atau ketiadaan sistem cadangan yang memadai. Apabila terbukti kerugian bersumber dari kegagalan sistem aplikasi, pembebanan tanggung jawab sepenuhnya kepada promotor bertentangan dengan asas keadilan, sebab aplikasi turut berkontribusi terhadap terjadinya kerugian tersebut.⁹⁸

Penyelesaian sengketa dimungkinkan dengan melaporkan aplikasi ke UPT perlindungan konsumen bersama promotor. UPT perlindungan konsumen memiliki kewenangan memanggil para pihak, meminta data, dan memfasilitasi mediasi. Kehadiran aplikasi dalam mediasi penting karena penguasaan data teknis berada pada sistemnya.⁹⁹

Apabila aplikasi menolak bekerja sama atau tidak memberikan data yang diperlukan, hal itu dipandang sebagai bentuk pengabaian kewajiban sebagai pelaku usaha. Sikap tidak kooperatif akan memperkuat dasar bagi konsumen untuk menuntut secara hukum. Dengan demikian, tanggung jawab tidak hanya dinilai dari peran saat transaksi, tetapi juga sikap ketika sengketa muncul.

⁹⁷ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁹⁸ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

⁹⁹ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

Kompensasi yang dapat diminta konsumen dari aplikasi mencakup pengembalian harga tiket serta biaya tambahan yang timbul akibat kegagalan transaksi. Keterlibatan aplikasi dalam memproses pembayaran membuat tanggung jawabnya lebih nyata terhadap dana konsumen. Hal ini menegaskan bahwa posisi aplikasi tidak bisa semata-mata dilihat sebagai perantara.

M. Teguh menekankan bahwa ada perbedaan antara aplikasi yang hanya bertindak sebagai “marketplace” dengan aplikasi yang memproses seluruh transaksi. Marketplace dapat berargumen bahwa tanggung jawab utama tetap pada promotor, sedangkan aplikasi yang menerima pembayaran dan menyalurkan dana justru harus siap menanggung beban tanggung jawab bersama. Perbedaan ini penting agar perlindungan konsumen lebih efektif.¹⁰⁰

Konsumen sering beranggapan bahwa aplikasi adalah pihak utama yang bertanggung jawab, padahal hubungan hukum formal ada antara konsumen dan promotor. Perbedaan persepsi ini menimbulkan kebingungan ketika terjadi sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya regulasi yang lebih tegas untuk memperjelas posisi hukum aplikasi penjualan tiket.

Meskipun tidak memiliki hubungan hukum vertikal, aplikasi tetap memiliki peran nyata dalam rantai transaksi. Posisi tersebut menimbulkan kewajiban moral dan yuridis untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat kegagalan sistem. Perlindungan konsumen tidak boleh dibatasi hanya pada kontrak utama, tetapi juga harus mencakup pihak yang terlibat secara faktual.

¹⁰⁰ M. Teguh Putranto, wawancara, 4 September 2025.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi penjualan tiket memiliki tanggung jawab hukum bersama dengan promotor ketika terjadi kegagalan penerbitan tiket konser Day6. Posisi aplikasi yang tidak hanya menyediakan sarana teknis, melainkan juga memproses pembayaran, menyimpan data transaksi, dan mengatur mekanisme pengembalian dana, menegaskan keterlibatan langsung dalam rantai transaksi. Kewajiban pemulihan terhadap konsumen diperkuat oleh prinsip *corrective justice*, asas koherensi hukum, serta ketentuan UUPK yang menempatkan aplikasi sebagai pelaku usaha. Dengan demikian, keberadaan aplikasi tidak dapat dianggap pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab nyata atas kerugian konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Promotor konser musik bertanggung jawab memberikan pemenuhan hak konsumen berupa penerbitan tiket yang sah, pengembalian dana apabila tiket gagal terbit, serta kompensasi atas kerugian material maupun immaterial yang timbul. Tanggung jawab ini timbul karena promotor merupakan pihak utama penyelenggara yang menjanjikan pelaksanaan konser. Apabila tiket tidak diterbitkan, promotor wajib mengembalikan seluruh pembayaran serta menanggung kerugian konsumen. Namun, kewajiban ini tidak berdiri sendiri karena promotor terikat *joint liability* bersama aplikasi penjualan tiket, sehingga keduanya dapat dituntut secara bersamaan oleh konsumen.
2. Aplikasi penjualan tiket memiliki tanggung jawab untuk memastikan sistem pembayaran berjalan lancar, menerbitkan bukti transaksi yang sah, dan menjamin tiket dapat diterima konsumen setelah pembayaran dilakukan. Apabila terjadi kegagalan penerbitan tiket, aplikasi wajib memberikan pengembalian dana serta bertanggung jawab atas kerugian yang muncul. Kedudukan aplikasi sebagai perantara transaksi tidak menghapuskan kewajiban hukum terhadap konsumen. Dengan adanya prinsip *joint liability*, aplikasi menanggung tanggung jawab secara bersama-sama dengan promotor, sehingga konsumen berhak menuntut pemenuhan hak dari salah satu atau kedua pihak sekaligus.

B. Saran

1. Promotor sebaiknya meningkatkan tanggung jawab dengan memastikan sistem penjualan tiket berjalan transparan, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Mekanisme pengembalian dana perlu dipersiapkan secara cepat dan tepat untuk melindungi hak konsumen. Promotor juga perlu menegaskan pembagian tanggung jawab dengan pihak ketiga agar kerugian tidak dibebankan sepenuhnya kepada konsumen.
2. Aplikasi perlu memperkuat keamanan sistem, menjamin kelancaran transaksi, dan menjaga data konsumen dari potensi kerugian. Ketika kegagalan terjadi, aplikasi wajib kooperatif memberikan pemulihan serta bekerja sama dengan promotor dalam menyelesaikan sengketa. Tanggung jawab sebagai pelaku usaha harus dijalankan sesuai dengan keterlibatan faktual aplikasi dalam pengelolaan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Blum, Brian A. *Examples & Explanations for Contracts*. 7th ed. New York: Wolters Kluwer, 2017.
- Erbacher, Sharon. *Negligence and Illegality*. Oxford; Portland, OR: Hart Publishing, 2017.
- Frey, R. G., dan Christopher W. Morris, eds. *Liability and Responsibility: Essays in Law and Morals*. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.
- Goldberg, John C.P., Anthony J. Sebok, Benjamin C. Zipursky, and Leslie C. Kendrick. *Tort Law: Responsibilities and Redress*. 5th ed. New York: Wolters Kluwer, 2021.
- Kristiawanto. *Pengantar Mudah Memahami Metode Penelitian Hukum*. Klaten: PT. Nas Media Indonesia, 2024.
- Kusumadewi, Yessy, dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Qustulani, Muhamad. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Singh, G. P. *Principles of Statutory Interpretation (also including General Clauses Act, 1897 with Notes)*. 14th ed. New York: LexisNexis, 2020.
- Sullivan, Ruth. *Statutory Interpretation*. 2nd ed. Toronto: Irwin Law Inc., 2007.
- Walton, Douglas N., Fabrizio Macagno, dan Giovanni Sartor. *Statutory Interpretation: Pragmatics and Argumentation*. Cambridge: Cambridge University Press, 2021.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

JURNAL

- Abdillah, Nasrul Fuad, Dewi Farah Adiba, dan Sofiah. "Optimalisasi Pengawasan Barang Beredar oleh UPT Perlindungan Konsumen Jember untuk Meningkatkan Keamanan Konsumen dan Kepatuhan Peraturan bagi Pelaku Usaha." *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 2 (2024): 1–13. <https://doi.org/10.51903/jupea.v4i2.2828>
- Ardhanariswari, Riris. "State Responsibility During Covid-19 Pandemic in the Perspective of the Indonesian Constitutional Law." *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 21, No. 1 (2021): 1-15. <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2021.21.1.2924>
- Anwar, Abdul Hajar, Anastha Dilla Aulia, Tasya Fazira Arisma, dan Roni Masa Putra. "Peran Negara Hukum dan Tanggung Jawabnya dalam Masyarakat untuk Menjamin Kesejahteraan dan Keadilan di Indonesia." *Journal of Global Legal Review*, Vol. 2, No. 2 (2024): 81-88. www.ojs.unisbar.ac.id/index.php/jglegar/article/view/365.

- Aulia, Sisca, Sinta Paramita, dan Farid. "Creative Economy Development Strategy through Communication in the Alternative Tourism of Concert." *Jurnal Kajian Komunikasi* 13, no. 1 (2025): 141–159. <https://doi.org/10.24198/jkk.v13i1.57736>
- Chen, Chia-Chen, Chin-Hsuan Chang, dan Kuo-Lun Hsiao. "Exploring the Factors of Using Mobile Ticketing Applications: Perspectives from Innovation Resistance Theory." *Journal of Retailing and Consumer Services* 66 (2022): 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102974>
- Erica S, Patricia Pascalina, Sari Mandiana, dan Andyna Susiawati Achmad. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak." *Review Unes* 6, no. 3 (2024): 418–424. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>.
- Hapsari, Nurul, Silvia Rosita, Zelinka Natalia Angelina, dan Asep Taryana. "Peningkatan Customer Experience pada Sistem Penukaran Tiket Konser K-Pop dengan Pendekatan Design Thinking." *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 9, No. 2 (2025): 1874–1889. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i2.5887>
- Haryani, Elisabeth, dan Jeane Neltje. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Melalui Media Sosial Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik* 4, no. 2 (2021): 1157–1182. <https://ejournal.untar.ac.id/index.php/admkp/article/view/12897>
- Hisarna, Sanny Mariani, dan I Putu Sudarma Sumadi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor." *Jurnal Kertha Wicara* 12, no. 5 (2023): 267–276. <https://ejournal.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/11008>.
- Kusumawardana, Amanda Salsabila. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Penipuan Tiket Konser di Era Digital." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 11, no. 6.A (2025): 9–21. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10542>
- Prasetyo, Ari Yogi, dan Galandaru Swalaganata. "Sistem Informasi Manajemen Ticketing Event dengan Payment Gateway Berbasis Node.js dan Next.js." *Journal of Information System and Application Development*, Vol. 2, No. 2 (2024): 100–110. <https://doi.org/10.26905/jisad.v2i2.12982>
- Prihantoro, Edy. "Generation Z's Binge-Watching Lifestyle in Using Over-The-Top (OTT) Media Services in Indonesia." *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, Vol. 40, No. 2 (2024): 247–261. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-14>
- Putri, Wulan Huldiana. "Kajian Peran BPSK dalam Penyelesaian Permasalahan Sengketa Konsumen di Era Digital." *Jurnal Hukum Lichen Institute (LAWLI)*,

Vol. 1, No. 1 (2024): 59-68.
<https://jurnal.licheninstitute.org/index.php/lawli/article/view/172>

Saputra, Hendrik Aldi, dan Benhard Kurniawan Pasaribu. "Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik terhadap Penonton yang Membeli Tiket secara Online." *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7, No. 2 (2024): 339-352.
<https://doi.org/10.56301/csj.v7i2.1342>

Siregar, Sutan Pinayungan. "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Journal of Law, Administration, and Social Science*, Vol. 4, No. 2 (2024): 228-233.
<https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>

Sinduningrum, Aryani, dan Henny Marlyna. "Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain." *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 5021-5030.
<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Suud, Aghia Khumaesi. "Analisis Penerapan Konsep Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Kasus Korupsi." *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 52, No. 2 (2023): 153-162.
<https://doi.org/10.14710/mmh.52.2.2023.153-162>

Wahyuni, Risma Ika, dan Nuri Purwanto. "Pengaruh Kualitas Website Tiket.Com dan E-Trust terhadap Keputusan Pembelian Tiket Konser." *Indonesian Journal of Law and Economic Review* 18, no. 3 (2023): 7-17.
<https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.944>

Zaini, Aziza Zulia. "Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara Online." *Review Unes* 6, no. 4 (2024): 10443–10452.
<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

WEBSITE

Afisha, Maulina Maudy. *Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam Pembelian Tiket Konser melalui Pihak Ketiga yang Beritikad Buruk*. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2023.
<https://repository.unissula.ac.id/33141/>

Ameira, Riska. *Tanggung Jawab Promotor sebagai Pelaku Usaha terhadap Konsumen akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik*. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, 2023. <https://repository.unsri.ac.id/129443/>

- Anggraeni, Dita Puspita. *Perlindungan Hukum Konsumen atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus pada Akun X @tokoparmo)*. Skripsi. Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/70764/>
- Aulia Damayanti. “Mendag Sebut Masalah Refund Tiket Day6 Macet Dibawa ke Jalur Hukum.” *Detik Finance*, 12 September 2025. Diakses 20 September 2025. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-8109012/mendag-sebut-masalah-refund-tiket-day6-macet-dibawa-ke-jalur-hukum>
- Azizah, Irene. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-Pop melalui Jasa Titip di Media Sosial*. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2024. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/50542>
- Disperindag Jawa Timur, “Tugas dan Fungsi,” diakses 18 September 2025, <https://disperindag.jatimprov.go.id/profile/about?content=tugas-dan-fungsi>
- Fitriani, Dea Atika Permana. *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik secara Sepihak oleh Penyelenggara Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, 2025. <https://repository.unissula.ac.id/39617/>
- IDN Times. “Kronologi Kisruh Pembayaran Tiket Konser DAY6 di Jakarta.” *IDN Times*. Diakses 20 September 2025. <https://www.idntimes.com/korea/kpop/kisruh-pembayaran-tiket-konser-day6-jakarta-00-6x7yf-2gbt41>
- Justia Legal Dictionary. “Joint Liability.” Diakses 13 September 2025. <https://dictionary.justia.com/joint-liability>
- Kompas.com. “Diprotes Penggemar, Kendala Pembayaran Tiket Konser DAY6 Mecimapro Berikan Penjelasan.” *Kompas*, 10 Januari 2025. Diakses 13 September 2025. <https://www.kompas.com/hype/read/2025/01/10/160919266/diprotes-penggemar-kendala-pembayaran-tiket-konser-day6-mecimapro-berikan>
- Murti, Vania Maurilla Putri. *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity*. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2023. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/47318>
- UPT Perlindungan Konsumen Jember. “Profil SIPEDULI – UPT PK Jember.” Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Diakses 18 September 2025. <https://sipedulipkjember.indagjatim.com/profil-sipeduli>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : 574 /F.Sy.1/TL.01/08/2025
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 25 Agustus 2025

Kepada Yth.
Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Jl. Aries Munandar No.24, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65118

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Muchammad Fatahillah
NIM : 210202110171
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Promotor Dalam Sistem Pembayaran Tiket Konser, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi



a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Miftahul Huda

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha



Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG
Jalan Aris Munandar No.24, Klojen Malang, Jawa Timur 65119 Telepon (0341) 362956,
Laman pkmlg.indagatim@gmail.com Pos-el disperindag@jatimprov.go.id

Malang, 29 September 2025

Nomor : 400.3 / 966 / 125.7.13 / 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Di Jalan Gajayana 50 Malang 65144.

Menunjuk surat Dekan Fakultas Syariah Malang Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor : 574 / F.Sy.1 / TL.01 / 08 / 2025, Tanggal 25 Agustus 2025, Hal. Permohonan Ijin Penelitian, maka bersama ini disampaikan bahwa Mahasiswa Nama : Muchammad Fatahillah, NIM : 210202110171 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Promotor Dalam Sistem Pembayaran Tiket Konser diberikan ijin penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Malang di Kantor UPT Perlindungan Konsumen Malang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, Jl. Aris Munandar No. 24 Malang.
Demikian untuk menjadi maklum.

Plt. Kepala UPT Perlindungan Konsumen
Malang.



INDRA HARYANTO, S.E., M.SE.
Pembina
NIP 19790607 200604 1 021

Tembusan:

1. Kepala Dinas Perindag Prov.Jatim

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

1. Bagaimana pandangan UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang terkait maraknya kasus kegagalan konser musik, khususnya terkait tiket yang tidak terbit?
2. Apakah UPT Perlindungan Konsumen pernah menerima aduan dari masyarakat terkait konser musik yang batal atau tiket yang tidak terbit?
3. Menurut UPT, apa bentuk tanggung jawab hukum promotor konser ketika tiket yang dijual kepada konsumen tidak dapat digunakan karena konser tidak terlaksana?
4. Bagaimana penerapan prinsip tanggung jawab promotor konser berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
5. Jika promotor konser lalai, apakah ada mekanisme administratif atau sanksi hukum yang dapat dikenakan?
6. Bagaimana upaya UPT dalam mendorong promotor konser agar memberikan kepastian hukum dan ganti rugi kepada konsumen?
7. Sejauh mana tanggung jawab aplikasi penjualan tiket (platform online) apabila tiket konser tidak terbit?
8. Apakah aplikasi penjualan tiket dapat dianggap sebagai pelaku usaha yang ikut bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen?
9. Bagaimana seharusnya kontrak elektronik atau perjanjian jual-beli tiket di aplikasi dipahami dalam konteks perlindungan konsumen?
10. Apakah UPT melihat perlunya regulasi tambahan untuk memperjelas tanggung jawab aplikasi penjualan tiket dalam kasus seperti ini?

11. Apabila terjadi kasus tiket tidak terbit, mekanisme apa yang seharusnya ditempuh konsumen untuk mendapatkan haknya?
12. Bagaimana peran UPT Perlindungan Konsumen dalam memediasi sengketa antara konsumen dengan promotor maupun aplikasi penjualan tiket?
13. Apa hambatan terbesar yang biasanya dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait hiburan/konser musik?
14. Apa langkah preventif yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah daerah atau UPT agar kasus serupa tidak terulang?
15. Rekomendasi apa yang dapat diberikan oleh UPT untuk meningkatkan perlindungan konsumen terhadap pembelian tiket konser melalui aplikasi online?

Lampiran 4 Dokumentasi



Daftar Riwayat Hidup



Nama	:	Muchammad Fatahillah
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Malang/19-05-2002
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Agama	:	Islam
Alamat Tinggal	:	Jl Bareng Kartini III-E 81
Perguruan Tinggi	:	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahi Malang
No. Telepon	:	082132139724
Email	:	elhataf20@gmail.com
Riwayat Pendidikan	:	1. MI Attaraqqie (2008-2014) 2. MTS Attaraqqie (2014-2017) 3. MAN 1 Kota Malang (2017-2020)