

**PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA KONSER
SWASTAMITA FEST 2024
(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale
Ihsani Kota Bandung)**

SKRIPSI

OLEH:

RIZMA JASMEEN

NIM. 210202110165



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2025

**PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA KONSER
SWASTAMITA FEST 2024
(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale
Ihsani Kota Bandung)**

SKRIPSI

OLEH:

RIZMA JASMEEN

NIM. 210202110165



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA

KONSER SWASTAMITA FEST 2024

**(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
(LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 12 November 2025

Penulis,



Rizma Jasmeen

NIM 210202110165

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Rizma Jasmeen, NIM 210202110165, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA

KONSER SWASTAMITA FEST 2024

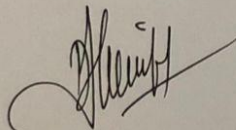
**(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
(LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung)**

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Hukum Ekonomi Syariah

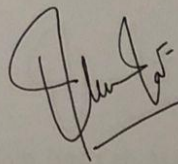


Dwi Hidayatul Firdaus, M.SI.,

NIP.198212252015031002

Malang, 12 November 2025

Dosen Pembimbing



Iffaty Nasvi'ah, M.H.

NIP.197606082009012007

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Rizma Jasmeen NIM. 210202110165 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA KONSER SWASTAMITA FEST 2024

(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
Bale Ihsani Kota Bandung)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada 5 Desember 2025.

Dengan Penguji :

1. Dwi Fidhavanti, M.H.
NIP. 199103132019032036
2. Rizka Amaliah, M.Pd.
NIP. 198907092019032012
3. Iffiaty Nasyi'ah, M.H.
NIP. 197606082009012007

(.....)
Ketua

(.....)
Penguji Utama

(.....)
Sekertaris

Malang, 05 Desember 2025

Dekan Fakultas Syariah



Hj. Umi Sumbulah, M.Ag.

NIP. 197108261998032002

BUKTI KONSULTASI

BUKTI KONSULTASI

Nama : Rizma Jasmeen
NIM : 210202110165
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Iffaty Nasyi'ah, M.H.
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Terhadap Dibatalkannya
Konser Swastamita Fest 2024 (Studi Di Lembaga
Perlindungan Konsumen (Lpk) Bale Ihsani Kota
Bandung

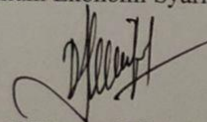
No	Hari/tanggal	Materi	paraf
1	12 April 2025	Revisi judul dan rumusan masalah	
2	22 April 2025	Revisi latar balakang	
3	25 April 2025	Revisi latar balakang dan kerangka teori	
4	8 Mei 2025	Revisi rumusan masalah	
5	2 Juni 2025	Acc Seminar Proposal	
6	22 September 2025	Konsultasi Bab I-III	
7	30 September 2025	Konsultasi Bab IV	
8	6 Oktober 2025	Revisi Bab IV	
9	8 Oktober 2025	Revisi judul, kerangka teori, Bab IV	
10	6 November 2025	ACC Naskah Skripsi	

Malang, 12 November 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah



Dwi Hidayatul Firdaus, M.SI

NIP. 198212252015031002

MOTTO

Rasulullah ﷺ bersabda:

“Barang siapa bersabar, Allah akan menjadikannya mampu bersabar; dan tidak ada pemberian yang lebih baik dan lebih luas daripada kesabaran.”

HR. Tirmidzi, no. 2396

Tidak ada perjuangan tanpa ujian, dan tidak ada penyelesaian tanpa kesabaran.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, penulis ucapkan kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa terhadap Dibatalkannya Konser Swastamita Fest 2024 (Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung)”** dengan baik dan tepat waktu.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang setia menegakkan ajaran Islam hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa pertolongan Allah Swt., serta bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag., M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Umi Sumbulah M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Bapak Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.Si., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Faishal Agil Al Munawar, Lc., M.Hum selaku Dosen Wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
5. Ibu Iffaty Nasyi'ah, M.H. sebagai Dosen Pempimbing skripsi penulis, yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu kepada kami semua dengan niat yang Ikhlas. Semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Untuk Ayahanda (Alm.) Nadril, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan semangat perjuangan yang tak pernah padam meski Ayah telah tiada. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya. Untuk Mama Dewi Maryanti, terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan tanpa henti yang menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis.
8. Untuk adik-adikku tersayang Dhara Jazqya, Mischa Giva Zhaura, dan Sulthan Thufael yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan doa yang turut menguatkan penulis

dalam menyelesaikan perjalanan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi motivasi bagi kita semua untuk terus berjuang meraih impian.

9. Azka Fadlihansyah seseorang yang senantiasa mendampingi penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, perhatian, serta semangat yang tak pernah surut di saat penulis menghadapi berbagai kesulitan. Kehadiran dan motivasi yang diberikan menjadi kekuatan tersendiri hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas canda tawa, bantuan, serta doa yang menjadi penguat di setiap langkah. Semoga kebersamaan ini selalu terjalin, dan kesuksesan senantiasa menyertai kita semua.
11. Seluruh pihak Swastamita Fest dan LPKSM Bale Ihsani, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga segala bantuan, kebaikan, dan ilmu yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

PEDOMAN LITERASI

A. Umum

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak terhindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	,	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	,
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l

ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	هـ	h
ش	sh	اء	,
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū (أ, ي, و).

Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN LITERASI	x
DAFTAR ISI	xii
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
<u>تجريدی</u>	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kerangka Teori.....	26
1. Teori Perlindungan Hukum	26
2. Asas Musyawarah Mufakat	32
3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Pendekatan Penelitian.....	38
D. Lokasi Penelitian	38
E. Jenis Dan Sumber Data	39
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Pengolahan Data.....	40
H. Sistematika Pembahasan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Upaya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani dalam melakukan penyelesaian sengketa.....	44

1. Profil Lembaga Penelitian.....	44
2. Visi dan Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung.....	45
3. Struktur Kepengurusan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung.....	46
4. Proses Penyelesaian Sengketa.....	47
5. Kendala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Bandung Melakukan Penyelesaian Sengketa.....	52
B. Pertanggungjawaban Penyelenggara Acara Apabila Tidak Memenuhi Kewajiban Pengembalian Dana Sesuai Batas Waktu Hasil Mediasi.....	56
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	67
Daftar Pustaka	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Surat Pengantar Izin Penelitian LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung	77
Gambar 1. 2 Surat Balasan LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung.....	78
Gambar 1. 3 Wawancara dengan Rafi Project Officer Swastamita Fest 2024	79
Gambar 1. 4 wawancara dengan Pak Erwin Anggota LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung.....	80

ABSTRAK

Rizma Jasmeen, 210202110165, 2025, *Penyelesaian Sengketa terhadap Dibatalkannya Konser Swastamita Fest 2024 (Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung)*, Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Iffaty Nasyi'ah, M.H.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, LPKSM Bale Ihsani, Pembatalan Konser, Perlindungan Konsumen, *Khiyar*, *Refund*

Pembatalan konser *Swastamita Fest 2024* di Kota Bandung menimbulkan permasalahan hukum antara penyelenggara acara dan para konsumen yang telah membeli tiket. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani dalam memberikan mekanisme penyelesaian sengketa hukum terhadap konsumen serta menganalisis bentuk pertanggungjawaban penyelenggara acara apabila tidak memenuhi kewajiban pengembalian dana (*refund*) sesuai dengan hasil mediasi.

Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan pendekatan yuridis-empiris. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak LPKSM Bale Ihsani, penyelenggara acara, dan konsumen, serta melalui studi dokumentasi dan literatur terkait. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan upaya perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa pembatalan konser.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan *Swastamita Fest 2024* melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LPKSM Bale Ihsani berperan sebagai mediator melalui mekanisme musyawarah untuk mufakat berdasarkan prinsip *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Namun, proses mediasi terkendala karena keterbatasan dana dan waktu dari pihak penyelenggara. Dalam perspektif hukum Islam, tanggung jawab penyelenggara konser juga mencakup prinsip *khiyar*, yang memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan transaksi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan akad. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa ini menekankan pentingnya perlindungan hukum yang berkeadilan serta tanggung jawab moral dan hukum bagi pelaku usaha di bidang industri hiburan.

ABSTRACT

Rizma Jasmeen, 210202110165, 2025, *Dispute Resolution on the Cancellation of the 2024 Swastamita Fest Concert (Study at the Non-Governmental Consumer Protection Institute (LPKSM) Bale Ihsani Bandung City)*, Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Iffaty Nasyi'ah, M.H.

Keywords: Dispute Resolution, LPKSM Bale Ihsani, Concert Cancellation, Consumer Protection, *Khiyar*, *Refund*

The cancellation of the 2024 Swastamita Fest concert in the city of Bandung has caused legal problems between event organizers and consumers who have purchased tickets. This study aims to explain the role of the Bale Ihsani Non-Governmental Consumer Protection Institute (LPKSM) in providing a mechanism for resolving legal disputes against consumers and analyzing the form of accountability of event organizers if they do not fulfill the obligation to refund in accordance with the results of mediation.

This research is an empirical research with a juridical-empirical approach. Data was collected through interviews with LPKSM Bale Ihsani, event organizers, and consumers, as well as through documentation studies and related literature. The analysis was carried out descriptively to describe legal protection efforts and the responsibilities of business actors in resolving concert cancellation disputes.

The results of the study show that the cancellation of Swastamita Fest 2024 violates consumer rights as stipulated in Article 4 letter h of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. LPKSM Bale Ihsani acts as a mediator through a deliberation mechanism for consensus based on the principle of Alternative Dispute Resolution (ADR). However, the mediation process was hampered by limited funds and time from the organizers. From the perspective of Islamic law, the responsibility of concert organizers also includes the principle of *khiyar*, which gives consumers the right to cancel transactions if the services received are not in accordance with the contract. Therefore, this dispute resolution emphasizes the importance of fair legal protection as well as moral and legal responsibilities for business actors in the entertainment industry.

تجريدي

ريزما جاسمين، 210202110165، 2025، حل النزاع حول إلغاء حفل مهرجان الصليب المعقوف 2024 (دراسة في معهد حماية المستهلك غير الحكومي (LPKSM) مدينة بالي إحصاني باندونغ)، أطروحة، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانغ. المشرف: إفتي نسيعة، محمد حميد.

الكلمات الدالة: تسوية المنازعات، LPKSM Bale Ihsani، إلغاء الحفلات الموسيقية، حماية المستهلك، الخيار، استرداد الأموال

تسبب إلغاء حفل Swastamita Fest لعام 2024 في مدينة باندونغ في مشاكل قانونية بين منظمي الحدث والمستهلكين الذين اشتروا التذاكر. تهدف هذه الدراسة إلى شرح دور معهد بيل إحصاني غير الحكومي لحماية المستهلك (LPKSM) في توفير الحماية القانونية للمستهلكين وتحليل شكل مساءلة منظمي الفعاليات في حال عدم وفهم بالتزام الاسترداد وفقا لنتائج الوساطة.

هذا البحث هو بحث نوعي بنهج قانوني تجريبي. تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع LPKSM Bale Ihsani ومنظمي الفعاليات والمستهلكين ، وكذلك من خلال دراسات التوثيق والأدبيات ذات الصلة. تم إجراء التحليل بشكل وصفي لوصف جهود الحماية القانونية ومسؤوليات الجهات الفاعلة في مجال الأعمال في حل منازعات إلغاء الحفلات الموسيقية.

وتظهر نتائج الدراسة أن إلغاء مهرجان الصليب المعقوف 2024 ينتهك حقوق المستهلك كما هو منصوص عليه في المادة 4 حرف ح من القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك. يعمل LPKSM Bale Ihsani كوسيط من خلال آلية تداول من أجل الإجماع على أساس مبدأ تسوية المنازعات البديلة (ADR). ومع ذلك ، أعاقَت عملية الوساطة بسبب الأموال والوقت المحدودين من المنظمين. من منظور الشريعة الإسلامية ، تشمل مسؤولية منظمي الحفلات الموسيقية أيضا مبدأ الخيار ، الذي يمنح المستهلكين الحق في إلغاء المعاملات إذا كانت الخدمات التي يتلقاها غير متوافقة مع العقد. لذلك ، يؤكد حل النزاع هذا على أهمية الحماية القانونية العادلة بالإضافة إلى المسؤوليات الأخلاقية والقانونية للجهات الفاعلة في مجال الأعمال في صناعة الترفيه.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bentuk apresiasi terhadap karya seni khususnya dalam bidang musik, merupakan bagian dari ekspresi budaya yang terus berkembang dalam masyarakat. Salah satunya melalui penyelenggaraan acara konser yang dikenal dengan istilah festival musik¹. Festival musik merupakan sebuah penampilan secara langsung para musisi tampil bernyanyi diiringi instrumen, dengan beberapa jenis musik yang dilaksanakan pada suatu lokasi tertentu.² Sebuah acara festival musik bernama Swastamita Fest 2024 awalnya dijadwalkan berlangsung pada 15 September 2024 di SESkoAD, Bandung. Festival ini menghadirkan berbagai musisi tanah air dengan genre yang beragam, termasuk Bilal Indrajaya, Dikta, Aruma, serta beberapa *local band* seperti Flypay, Euphoric, NORE, Project Latifa, Old City Dance Crew, dan Gita Swarantara.³ Untuk dapat memasuki festival ini, tiket dijual dalam beberapa kategori dengan harga berkisar antara Rp 55.555 hingga Rp 98.888, melalui platform Artatix. Tiket Early Bird dan Presale 1 (Sobat Sunny) telah terjual habis, menandakan tingginya antusiasme masyarakat terhadap acara ini.⁴ Namun, mendekati hari pelaksanaan, festival ini dibatalkan secara mendadak akibat dibatalkannya dukungan dana dari

¹ Evelina, L. W. (2022). Strategi Branding Indonesia Melalui Festival Music We The Fest Untuk Milenial Di Media Sosial. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 3(1), 73-82.

² Mandiana, S., & Achmad, A. S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada Di Yogyakarta Yang Dibatalkan Sepihak. *Unes Law Review*, 6(3), 7859-7877.

³ Swastamita Fest, Instagram, 25 Juli 2024. <https://www.instagram.com/Swastamita.Fest>.

⁴ Swastamita Fest, Instagram, 26 Agustus 2024. <https://www.instagram.com/Swastamita.Fest>.

investor. Pembatalan ini menimbulkan banyak keluhan dari konsumen yang telah membeli tiket.

Jika dilihat pada postingan *instagram* Swastamita Fest 2024 terdapat sekitar 150 komentar mengenai pengumuman pembatalan konser, salah satu komentar yang dikutip dari akun *Instagram* @eizyazizah menyatakan, " Astaghfirullaaaah dari april loh inii, minta *refund* bilangnyanya acara ga batal cuma *reschedule* jd gabisa. Udah paling bener *refund* aja sih min. Parah." Banyak pembeli yang mengaku sudah menunggu sejak April 2024 tanpa kejelasan terkait pengembalian dana. Hal ini menimbulkan kecurigaan terhadap panitia serta menyoroti lemahnya manajemen risiko dalam industri *event organizer*.⁵ Keputusan ini berdampak luas terhadap manajemen artis, sponsor, tenant, serta ribuan penonton yang telah membeli tiket. Swastamita Fest 2024, festival musik yang awalnya dijadwalkan berlangsung pada 15 September 2024 di SESkoAD, Bandung, resmi dibatalkan secara mendadak oleh pihak penyelenggara. Dalam pernyataan resminya, panitia menyampaikan bahwa pembatalan ini terjadi karena investor dan pendukung dana menarik dukungannya secara tiba-tiba, sehingga mereka tidak memiliki cukup dana untuk menjalankan acara sesuai rencana.

Setelah pengumuman pembatalan, pihak penyelenggara berjanji akan melakukan *refund* kepada seluruh pembeli tiket. Mereka mengklaim

⁵ Swastamita Fest, "Press Release: Kami Akan Memberitahukan Kabar Buruk Tentang Kejelasan Dari Event Swastamita Fest 2024..." Instagram, 11 September 2024. <https://www.instagram.com/swastamita.fest>.

bahwa proses pengembalian dana akan segera dilakukan dan meminta penonton untuk menunggu informasi lebih lanjut. Namun, seiring berjalannya waktu, tidak ada kejelasan mengenai mekanisme dan jadwal pasti *refund*. Banyak konsumen yang telah mencoba menghubungi panitia melalui berbagai cara, seperti mengisi formulir *refund*, mengirim pesan langsung di *Instagram*, *WhatsApp*, hingga *email*, tetapi tidak ada satu pun yang mendapatkan respons. Hal ini menimbulkan kecurigaan dan kekecewaan besar di kalangan pembeli tiket, yang mengungkapkan keluhan mereka di media sosial.

Berdasarkan informasi yang beredar, uang hasil penjualan tiket ternyata sudah terserap untuk berbagai keperluan operasional, seperti pembayaran sewa panggung, dekorasi, serta vendor lainnya yang telah bekerja sama dalam persiapan acara. Akibatnya, pihak penyelenggara kesulitan mengembalikan dana kepada penonton karena anggaran yang seharusnya dialokasikan untuk *refund* sudah digunakan untuk membayar pihak ketiga.

Situasi ini memicu gelombang protes dari para pembeli tiket yang merasa ditipu dan dirugikan, terutama karena panitia tidak memberikan kejelasan mengenai tanggung jawab mereka. Banyak yang menuntut agar penyelenggara segera mencari solusi, seperti mengembalikan dana secara bertahap atau berkoordinasi dengan pihak sponsor dan vendor untuk mengalokasikan kembali dana *refund*.

Selama beberapa tahun terakhir, Bandung kerap menjadi sorotan publik akibat sejumlah festival dan konser musik yang batal secara mendadak. Dalam 5 tahun terakhir (2020-2025) telah terjadi beberapa kasus pembatalan atau penundaan festival dan konser, di antaranya Greenlace Festival (2023) karna penggelapan dana oleh panitia,⁶ konser Tulus Soundfest (2022) yang dibubarkan Satgas COVID-19 karna belum berizin dan berpotensi menimbulkan kerumunan,⁷ serta konser JKT48 (2022) yang batal karna isu keamanan.⁸ Fenomena ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi penonton yang telah membeli tiket, tetapi juga berdampak buruk terhadap reputasi penyelenggara acara serta citra kota Bandung sebagai destinasi pariwisata dan hiburan. Salah satu kasus menonjol terjadi pada Fosfen Music Festival yang rencananya digelar pada 12–13 November 2022 di Laswi City Heritage.⁹ Acara tersebut dibatalkan secara sepihak oleh pihak penyelenggara. Meski mereka sempat menjanjikan pengembalian dana dan ganti rugi, hingga hampir setahun kemudian kejelasan mengenai *refund* tersebut tidak kunjung terealisasi. Hal ini menimbulkan kekecewaan mendalam di kalangan penonton sekaligus

⁶ “Konser Di Bandung Batal, Ditnya Buat Foya-Foya Direktur,” accessed October 2, 2025, <https://www.instagram.com/reel/CzTQW3SMPUI/>.

⁷ Rachmawati, “6 Fakta Pembubaran Konser Tulus Di Bandung, Penonton Kecewa Hingga SoundFest Angkat Suara,” accessed October 2, 2025, <https://bandung.kompas.com/read/2022/04/01/140100178/6-fakta-pembubaran-konser-tulus-di-bandung-penonton-kecewa-hingga-soundfest?page=all>.

⁸ Yohanes Endra, “5 Fakta Tur JKT48, Konser Di Bandung Dibatalkan,” accessed October 2, 2025, <https://www.matamata.com/life/2022/07/04/131714/5-fakta-tur-jkt48-konser-di-bandung-dibatalkan>.

⁹ Sudirman Wamad, “Fosfen Music Festival di Bandung Batal Digelar,” *detikjabar*, 12 November 2022, diakses 10 agustus 2024, <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6401868/fosfen-music-festival-di-bandung-batal-digelar>

memunculkan sorotan negatif terhadap manajemen penyelenggara. Setahun kemudian, kasus serupa kembali terjadi pada Greenlane Festival yang dijadwalkan berlangsung pada 5 November 2023. Ironisnya, meskipun panggung sudah berdiri dan persiapan teknis terlihat hampir rampung, acara tetap gagal dilaksanakan. Belakangan terungkap bahwa dana sponsor justru disalahgunakan oleh salah satu panitia untuk kepentingan pribadi. Kasus ini memicu kemarahan publik dan viral di media sosial. Menanggapi hal tersebut, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyerukan agar promotor segera mengembalikan dana tiket sesuai dengan harga yang dibayarkan konsumen. Sementara itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat mengingatkan bahwa pembatalan semacam ini dapat mencoreng citra pariwisata daerah dan menekankan pentingnya selektivitas dalam proses penerbitan izin acara. Situasi serupa kembali muncul pada tahun 2025 ketika duo musik Honne membatalkan konser yang dijadwalkan pada 6 Agustus 2025 di Bandung. Pembatalan ini terjadi karena promotor gagal mengurus perizinan venue tepat waktu. Meskipun demikian, pihak Honne memastikan bahwa seluruh tiket akan dikembalikan dalam kurun waktu sekitar 30 hari. Walaupun janji *refund* tersebut lebih jelas dibandingkan kasus sebelumnya, pembatalan tetap menimbulkan kerugian dan kekecewaan, terutama bagi penggemar yang telah menanti penampilan mereka. Rangkaian peristiwa ini menunjukkan bahwa pembatalan konser musik di Bandung bukanlah kasus insidental semata, melainkan fenomena berulang yang membutuhkan perhatian serius dari pihak promotor,

pemerintah daerah, maupun lembaga perlindungan konsumen. Tanpa adanya regulasi yang tegas, transparansi keuangan, serta sistem perlindungan konsumen yang efektif, kejadian serupa berpotensi terus berulang dan merusak kepercayaan publik terhadap industri hiburan di Indonesia.

Dalam kasus pembatalan Swastamita Fest 2024, terdapat pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).¹⁰ Pembatalan acara secara sepihak tanpa adanya kejelasan mengenai proses *refund* menunjukkan bahwa penyelenggara tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang menjual tiket kepada konsumen.¹¹ Perlindungan telah diatur dalam UUPK yang didalamnya mengatur asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen maupun untuk para pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha. Landasan terbentuknya UUPK, untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen untuk melindungi dirinya sendiri dan menumbuhkan sikap wirausaha yang bertanggung jawab untuk mewujudkan perekonomian yang sehat.¹²

¹⁰ Kholil, M. (2018). Tinjauan Empiris Pasal 480 Kuhp Tentang Penadahan Menyangkut Hak-Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 1(1), 53-60.

¹¹ Setyani, R. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

¹² Murti, V. M. P. (2023). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Pada sebuah pelaksanaan acara festival musik, akan melibatkan dua pihak yaitu promotor dan penonton konser. Hubungan hukum antara penonton dengan penyelenggara konser telah dimulai sejak adanya kesepakatan jual beli sehingga menciptakan adanya perikatan pihak yang satu dengan yang lainnya. Pasal 1457 KUHPdata mengatur bahwa yang dimaksud dengan jual beli ialah perjanjian antara penjual dengan pembeli yang mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang tersebut, maka dalam hal ini termasuk hubungan antara penyelenggara konser (selaku penjual tiket) dengan (penonton) pembeli tiket. Setiap perjanjian jual beli pada dasarnya akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian tersebut.¹³

Salah satu ketentuan yang paling relevan dalam kasus ini adalah Pasal 4 huruf h UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁴ Dalam konteks festival musik, penonton telah membayar tiket dengan harapan bisa menghadiri konser sesuai dengan yang dijanjikan. Namun, karena acara dibatalkan dan

¹³ Syahrul Qiram, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Fakultas Hukum Universitas Kartini Surabaya, 2021, Hlm.9.

¹⁴ Mayrona, D., Usman, R., & Saprudin, S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perdagangan Elektronik Dengan Sistem Prapesan. *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1632-1646.

pengembalian dana (*refund*) tidak dilakukan sesuai perjanjian, hak konsumen dalam hal ini telah dilanggar.¹⁵

Selain itu, Pasal 7 huruf g dan Pasal 19 UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁶ Dalam hal ini, *refund* tiket harus diberikan setidaknya sesuai dengan harga tiket yang telah dibeli oleh konsumen.

Namun, berdasarkan fakta yang ada, pihak penyelenggara mengklaim bahwa dana hasil penjualan tiket telah digunakan untuk membayar berbagai keperluan operasional, seperti sewa panggung, dekorasi, dan vendor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara tidak memiliki manajemen keuangan yang baik dan tidak memprioritaskan hak-hak konsumen yang berhak mendapatkan pengembalian dana.¹⁷

Jika *refund* tidak segera dilakukan, maka konsumen dapat menuntut penyelenggara berdasarkan Pasal 19 UUPK, yang menyatakan bahwa pemberian kompensasi harus sesuai dengan harga barang atau jasa yang telah dibayar oleh konsumen. Selain itu, konsumen juga dapat menempuh jalur hukum, baik melalui pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen

¹⁵ Tindangen, N. A. L., & Hutabarat, S. M. D. (2023). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 Atas Ketidaksesuaian Janji Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 4(3), 576-585.

¹⁶ Muhammad Ariz Zaki, *Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Tiket Konser Dalam Hal Terjadi Pembatalan Konser Musik*, Universitas Gadjah Mada, 2023.

¹⁷ Afrianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2019). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: Penerbit Cv. Zigie Utama.

Nasional (BPKN) maupun melalui gugatan perdata atas pelanggaran hak konsumen¹⁸.

Dalam perspektif hukum Islam, hubungan hukum antara penyelenggara konser dengan penonton yang membeli tiket dapat dikategorikan sebagai akad jual beli (*bai'*) atas jasa hiburan. Apabila pihak penyelenggara tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak menyelenggarakan acara atau tidak mengembalikan dana tiket, maka hal tersebut mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian) dan *tadlis* (penipuan), yang secara tegas dilarang dalam praktik muamalah.¹⁹ Islam menekankan pentingnya prinsip keadilan (*al-'adl*) dan kejujuran (*al-amanah*) dalam setiap transaksi, sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Mutaffifin ayat 1–3, yang mengecam orang-orang yang mengurangi hak pihak lain dalam kegiatan muamalah. Berdasarkan prinsip tersebut, penyelenggara konser sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab moral sekaligus tanggung jawab syar'i untuk menjaga kepercayaan serta memenuhi hak-hak konsumen secara adil.²⁰

Selain itu dalam fiqh muamalah, Islam juga mengatur adanya hak *khiyar* sebagai bentuk perlindungan bagi pihak konsumen agar tercipta

¹⁸ Zidan Azayda Sabil Dan Indah Parmitasari, *Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-Pop We All Are One)*, *Jurnal Prosiding Seminar Hukum Aktual*, 2023.

¹⁹ Siliwangi Siliwangi, "ANALISIS KRITIS TERHADAP LARANGAN GHARAR DALAM TRANSAKSI BISNIS MODERN: STUDI PUSTAKA BERBASIS LITERATUR FIKIH MUAMALAH," *Jurnal Hadratul Madaniyah* 11, no. 2 (January 8, 2024): 56–62, <https://doi.org/10.33084/JHM.V11I2.9104>.

²⁰ Muthia Azzahra et al., "Gharar Konsep Memahami Dalam Fiqih: Definisi Dan Implikasinya Dalam Transaksi," *Hikmah : Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam* 1, no. 4 (November 29, 2024): 145–53, <https://doi.org/10.61132/HIKMAH.V1I4.265>.

keseimbangan dalam transaksi.²¹ Hak ini memberikan kesempatan bagi konsumen untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad apabila terdapat ketidaksesuaian dengan perjanjian awal. Dalam konteks pembatalan Swastamita Fest 2024, hak *khiyar* ini memberikan dasar bagi konsumen yang telah membayar tiket tetapi tidak menerima manfaat dari jasa yang dijanjikan untuk menuntut pengembalian dana (*refund*). Oleh karena itu, pelaksanaan *refund* tersebut merupakan perwujudan dari nilai keadilan dan perlindungan hak dalam hukum ekonomi Islam.²²

Dalam syariat Islam sendiri mengatur hak *khiyar* untuk mewujudkan keseimbangan diantara pelaku bisnis dan konsumen. Pemberian hak *Khiyar* sendiri merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen pada transaksi jual beli yang diatur oleh Islam.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :
Penyelesaian Sengketa Terhadap Dibataalkannya Konser Swastamita Fest 2024 (Studi Di Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) Bale Ihsani Kota Bandung)

²¹ Holijah Holijah, "Konsep Khiyar 'Aib Fikih Muamalah Dan Relevansinya Dalam Upaya Perlindungan Konsumen (Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Akibat Produk Barang Cacat Tersembunyi)," *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 9, no. 2 (January 1, 2015): 347–59, <https://doi.org/10.24090/MNH.V9I2.507>.

²² Abd Hafid Institut et al., "The Application of Khiyar Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective," *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 8, no. 1 (March 31, 2024): 403–20, <https://doi.org/10.22373/SJHK.V8I1.20890>.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani dalam melakukan penyelesaian sengketa?
2. Bagaimana pertanggungjawaban penyelenggara acara apabila tidak memenuhi kewajiban pengembalian dana sesuai batas waktu hasil mediasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan upaya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani melakukan penyelesaian sengketa.
2. Untuk menjelaskan pertanggungjawaban penyelenggara acara apabila tidak memenuhi kewajiban pengembalian dana sesuai batas waktu hasil mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian diatas, peneliti juga berharap penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat akademis terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen. Penelitian ini juga akan menambah literatur yang membahas implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen dalam konteks industri hiburan atau penyelenggaraan acara terutama dalam kasus pembatalan acara yang melibatkan hak-hak konsumen atas *refund* dan transparansi.

2. Secara Praktis

- Bagi Konsumen (Penonton konser)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif kepada konsumen mengenai hak-hak yang melekat pada diri mereka sebagai subjek hukum, khususnya dalam konteks pembatalan sepihak atas suatu acara. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai mekanisme pengaduan yang dapat ditempuh serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- Bagi Penyelenggara Acara (*Event Organizer*)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluatif bagi para pelaku usaha di bidang penyelenggaraan acara, khususnya *event organizer*, untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban hukum, memperkuat tata kelola keuangan yang transparan, serta mengintegrasikan manajemen risiko yang efektif guna meminimalisir potensi sengketa hukum dan kerugian konsumen di masa mendatang.

- Bagi Praktisi Hukum dan Advokat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan referensial dalam memberikan pendampingan hukum atau advokasi kepada

masyarakat yang mengalami kerugian akibat tindakan kelalaian atau wanprestasi oleh pelaku usaha, serta sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan argumentasi hukum yang relevan dalam upaya penyelesaian sengketa di bidang jasa hiburan dan acara publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Patricia Pascalina Erica S, dkk., (2024) “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak” Jurnal Unes Law Review. Penelitian ini membahas pembatalan sepihak konser Serasa Nada di Yogyakarta oleh penyelenggara. Menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser yang terdampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan konser tersebut menimbulkan akibat hukum berupa wanprestasi, dengan sanksi seperti ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan biaya perkara. Karena transaksi dilakukan secara elektronik, berlaku ketentuan Pasal 17, 18(1), dan 21(2) huruf c UU ITE serta Pasal 46(1) PP 71/2019. Upaya hukum yang dapat ditempuh meliputi gugatan wanprestasi (Pasal 1267 KUHPerdata) dan gugatan elektronik (Pasal 35, 38 UU ITE), serta gugatan pidana (Pasal 28(1) jo. 45(2) UU ITE).²³
2. Dita Puspita Anggraeni (2024) “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik (Studi Kasus Pada Akun X @Tokoparmo)” Uin Maulana Malik

²³ Mandiana, S., & Achmad, A. S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada Di Yogyakarta Yang Dibatalkan Sepihak. *Unes Law Review*, 6(3), 7859-7877.

Ibrahim Malang. Penelitian ini membahas tentang layanan jastip tiket konser memungkinkan pembelian tiket melalui pihak ketiga, namun berisiko tinggi terhadap penipuan, seperti kasus GDA dalam penjualan tiket Coldplay. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data dari berita, wawancara, dan regulasi hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi dalam jastip tiket melanggar akad salam, sebab tiket yang telah dibayar gagal diserahkan. Konsumen yang dirugikan berhak atas perlindungan hukum berdasarkan UUPK dan UU ITE. Dari perspektif Maqasid Syariah, tindakan ini bertentangan dengan hifz al-mal (perlindungan harta), raf' al-zulm (pencegahan kezaliman), dan maslahah (kebaikan umum), sehingga pelaku wajib mengembalikan uang atau memberi kompensasi, serta dapat dikenai sanksi pidana dan perdata.²⁴

3. Virgin Velyna Mutiara Longdong (2024) "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif" Jurnal Lex Administratum. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser serta tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian konsumen. Menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Berdasarkan Pasal 8 UUPK 1999, konsumen memiliki hak yang sama dan dapat

²⁴²⁴ Anggraeni, D. P. (2024). *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik: Studi Kasus Pada Akun X@Tokoparmo* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

menuntut atau dituntut jika haknya dilanggar, dengan upaya hukum melalui jalur pengadilan maupun non-litigasi. (2) Sesuai Pasal 19 UUPK, penyelenggara konser wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi. Jika tidak, maka dianggap wanprestasi sesuai Pasal 1238, 1239, dan 1365 KUH Perdata, dengan sanksi berupa pengembalian uang tiket kepada konsumen.²⁵

4. Muhammad Ariz Zaki (2023) “Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Tiket Konser Dalam Hal Terjadi Pembatalan Konser Musik Berdendang Bergoyang, Gudfest, Dan Sambharafest” Universitas Gadjah Mada. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam kasus konser Berdendang Bergoyang, GUDFEST, dan SAMBHARAFEST, terutama terkait klausula baku dan hak konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. Menggunakan metode normatif yuridis dan empiris, penelitian ini mengolah data primer dari wawancara dan kuesioner, serta data sekunder dari regulasi dan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Pelindungan hukum konsumen dalam ketiga konser tunduk pada UU Perlindungan Konsumen, tetapi hanya SAMBHARAFEST yang klausulanya tidak melanggar aturan. Pelanggaran umum meliputi penolakan *refund*, perubahan aturan sepihak, dan rendahnya pemahaman penyelenggara

²⁵²⁵ Longdong, V. V. M. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif. *Lex Administratum*, 12(4).

terhadap regulasi. (2) Penyelesaian sengketa melalui mekanisme *refund* sering bermasalah, seperti pengembalian tidak penuh, tidak tepat waktu, atau menyulitkan konsumen. Jika gagal, penyelesaian dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi di lembaga yang berwenang.²⁶

5. Izaz Alhady dan Dian Purnamasari (2025) “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Pembatalan Konser Musik: Studi Kasus Konser Musik Rasoundfest” Jurnal Reformasi Hukum Trisakti. Penelitian ini membahas perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam konser Rasoundfest di Purwakarta, di mana hak konsumen tidak terpenuhi sesuai Pasal 4 huruf b, e, dan h UUPK. Menggunakan metode normatif dengan data sekunder dan primer, penelitian ini menyimpulkan bahwa konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum penuh akibat pembatalan konser. Upaya yang dilakukan sejauh ini hanya sebatas komplain ke penyelenggara, padahal konsumen berhak menempuh mekanisme penyelesaian sengketa sesuai UUPK.²⁷
6. Vania Maurilla Putri Murti (2023) “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity” Universitas Islam Indonesia. Penelitian Ini Menganalisis

²⁶ Zaki, M. A. (2023). *Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Tiket Konser Dalam Hal Terjadi Pembatalan Konser Musik Berdendang Bergoyang, Gudfest, Dan Sambharafest* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).

²⁷ Alhady, I., & Purnamasari, D. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Pembatalan Konser Musik: Studi Kasus Konser Musik Rasoundfest: Legal Protection For Consumer In The Cancellation Of Musik Concerts: A Case Study Of Rasoundfest Musik Concert. *Reformasi Hukum Trisakti*, 7(1), 229-241.

Perlindungan Konsumen Dalam pembatalan festival musik dan apakah over capacity dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa (overmacht). Menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, penelitian ini menemukan bahwa promotor melanggar Pasal 4 UUPK. Sebagian konsumen telah menerima ganti rugi, tetapi sebagian lainnya belum. Over capacity tidak termasuk overmacht, melainkan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) karena kelalaian promotor menyebabkan kerugian bagi konsumen.²⁸

7. Naufal Al-Aziz (2024) “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Konser Musik Serasanada di Yogyakarta Tahun 2023” UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta. Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus pembatalan konser, dengan fokus pada tanggung jawab promotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak atas informasi jelas serta kompensasi layak jika konser dibatalkan. Namun, dalam praktiknya, banyak promotor lalai memenuhi kewajiban tersebut. Studi ini menegaskan perlunya penegakan hukum yang lebih ketat serta peningkatan kesadaran hukum konsumen agar dapat menuntut haknya secara efektif.²⁹

²⁸ Murti, V. M. P. (2023). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).

²⁹ Al-Aziz, N. (2024). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Konser Musik Serasanada Di Yogyakarta Tahun 2023* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).

8. Syahrul Qiram (2021) “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19” *Jurnal Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Penelitian ini mengkaji pelanggaran hak konsumen oleh promotor konser selama pandemi COVID-19 serta tanggung jawab hukumnya. Dengan metode yuridis normatif, ditemukan bahwa pandemi memicu kebijakan pembatasan sosial yang berdampak pada konser musik. Penundaan konser oleh promotor sering kali merugikan konsumen, yang berhak atas kompensasi. Jika promotor lalai memenuhi kewajibannya, konsumen dapat menggugat melalui mediasi atau pengadilan untuk memperoleh ganti rugi.³⁰
9. Zidan Azayda Sabil dan Indah Parmitasari (2023) “Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-pop We all are one)” *Jurnal Prosiding Seminar Hukum Aktual Hukum Internasional dalam Perspektif Islam*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan konsumen dalam hal memperoleh hak atas informasi dalam kasus pembatalan konser secara sepihak serta bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak (Konser K-pop “We all are one”). Metode

³⁰ Qiram, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 4(1).

penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum yuridis normative dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang melibatkan pengumpulan bahan hukum yang dianalisis, dikaji, dan dipelajari melalui jurnal, hasil penelitian hukum, serta berbagai dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Perlindungan konsumen dalam memperoleh hak atas informasi belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK serta pertanggung jawaban promotor belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan Pasal 19 UUPK yang mana promotor harus memberikan kompensasi atau ganti rugi.³¹

10. Ania Oktaliana, dkk. (2022) “Perlindungan Hukum Konsumen Serta Tanggung Jawab Promotor Terkait Pengembalian Uang Tiket Akibat Pembatalan Konser Musik” *Varia Hukum Jurnal Forum Studi Hukum dan Kemasyarakatan*. Penelitian dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab promotor dalam konteks pengembalian uang tiket akibat pembatalan

³¹ Sabil, Z. A. (2023). *Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-Pop We All Are One)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).

konser musik, serta mengetahui solusi dan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas perlindungan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan bertumpu pada studi kepustakaan (library research). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya hubungan antara pembeli tiket dengan promotor konser timbul setelah adanya perjanjian jual beli tiket, dan tunduk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana apabila konser batal maka pembeli tiket sebagai konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas tentang pembatalan, hak atas pengembalian uang tiket, dan hak atas kompensasi yang adil.³²

³² Okliana, A., Jaelani, E., & Mayaningsih, D. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Serta Tanggung Jawab Promotor Terkait Pengembalian Uang Tiket Akibat Pembatalan Konser Musik. *Varia Hukum*, 4(2), 107-122.

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Fokus Kajian	Metode	Teori	Hasil Penelitian
1	Patricia Pascalina Erica S, dkk. (2024) – “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak”	Pembatalan sepihak konser Serasa Nada di Yogyakarta dan perlindungan hukum bagi pembeli tiket	Yuridis normatif	UU ITE, KUH Perdata, PP 71/2019	Pembatalan konser termasuk wanprestasi dengan sanksi ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan biaya perkara. Upaya hukum: gugatan wanprestasi dan gugatan pidana.
2	Dita Puspita Anggraeni (2024) – “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tindakan Wanprestasi Penyedia Layanan Titip Pembelian Tiket Konser Musik”	Perlindungan hukum dalam layanan jastip tiket konser	Kualitatif deskriptif	UUPK, UU ITE, Maqasid Syariah	Wanprestasi dalam jastip tiket melanggar akad salam. Konsumen berhak atas pengembalian uang atau kompensasi serta sanksi pidana dan perdata bagi pelaku.
3	Virgin Velyna Mutiara Longdong (2024) – “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif”	Tanggung jawab penyelenggara terhadap kerugian konsumen akibat pembatalan konser	Yuridis normatif	UUPK, KUH Perdata	Konsumen memiliki hak yang sama untuk menuntut jika haknya dilanggar. Penyelenggara wajib memberikan kompensasi, jika tidak maka

					dianggap wanprestasi.
4	Muhammad Ariz Zaki (2023) – “Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Tiket Konser Dalam Hal Terjadi Pembatalan Konser Musik”	Perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa konser yang dibatalkan	Normatif yuridis dan empiris	UU Perlindungan Konsumen	Banyak promotor melanggar aturan <i>refund</i> dan hak konsumen. Penyelesaian sengketa dapat melalui litigasi maupun non-litigasi.
5	Izaz Alhady & Dian Purnamasari (2025) – “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Pembatalan Konser Musik: Studi Kasus Konser Musik Rasoundfest”	Perlindungan hukum konsumen akibat pembatalan konser Rasoundfest	Normatif, data sekunder dan primer	UUPK	Konsumen belum mendapatkan perlindungan penuh. Upaya penyelesaian hanya sebatas komplain, padahal dapat menempuh mekanisme sesuai UUPK.

6	Vania Maurilla Putri Murti (2023) – “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity”	Pembatalan festival akibat over capacity dan apakah termasuk overmacht	Hukum normatif, pendekatan perundang-undangan, konseptual, kasus	UUPK	Over capacity bukan overmacht, tetapi perbuatan melawan hukum karena kelalaian promotor. Ganti rugi belum diberikan secara menyeluruh.
7	Naufal Al-Aziz (2024) – “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Konser Musik Serasanada di Yogyakarta Tahun 2023”	Perlindungan hukum dan tanggung jawab promotor dalam pembatalan konser	Yuridis normatif	UUPK	Konsumen berhak atas informasi yang jelas dan kompensasi, tetapi promotor sering lalai. Perlunya peningkatan kesadaran hukum dan penegakan regulasi yang lebih ketat.
8	Syahrul Qiram (2021) – “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19”	Dampak pembatalan konser selama pandemi terhadap hak konsumen	Yuridis normatif	UUPK	Penundaan konser merugikan konsumen, yang berhak atas kompensasi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi atau pengadilan.

9	Zidan Azayda Sabil & Indah Parmitasari (2023) – “Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak”	Perlindungan hak konsumen dalam mendapatkan informasi dari promotor konser	Yuridis normatif, pendekatan perundang-undangan, kasus, konseptual	UUPK	Hak konsumen atas informasi belum terpenuhi sesuai Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK. Promotor belum memenuhi tanggung jawab kompensasi.
10	Ania Oktaliana, dkk. (2022) – “Perlindungan Hukum Konsumen Serta Tanggung Jawab Promotor Terkait Pengembalian Uang Tiket Akibat Pembatalan Konser Musik”	Perlindungan hukum dan tanggung jawab promotor terkait <i>refund</i> tiket konser	Hukum normatif, studi kepustakaan	UUPK	Jika konser batal, pembeli tiket berhak atas informasi jelas dan pengembalian uang tiket. Hubungan hukum antara promotor dan pembeli tunduk pada UUPK.

Penelitian ini secara khusus mengkaji penyelesaian sengketa pembatalan konser Swastamita Fest 2024 melalui peran LPKSM Bale Ihsani, yang jarang menjadi fokus penelitian sebelumnya. Tidak seperti penelitian terdahulu yang umumnya membahas tanggung jawab promotor secara umum, penelitian ini menyoroti proses mediasi nonlitigasi pada lembaga perlindungan konsumen lokal dan menggambarkan dinamika refund secara empiris. Keunikan objek dan pendekatan lapangan menjadikan penelitian ini memiliki nilai kebaruan dalam kajian perlindungan konsumen, khususnya pada sektor industri hiburan

B. Kerangka Teori

1. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa merupakan landasan konseptual yang digunakan untuk memahami bagaimana suatu perselisihan hukum dapat diselesaikan secara adil, efektif, dan memberikan kepastian bagi para pihak yang terlibat. Dalam konteks penelitian ini, teori penyelesaian sengketa berperan penting untuk menjelaskan bagaimana mekanisme hukum dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan antara penyelenggara acara Swastamita Fest 2024 dan para konsumen yang dirugikan akibat pembatalan konser tersebut. Pembatalan suatu acara hiburan berskala besar seperti konser musik dapat menimbulkan berbagai bentuk kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian materiil seperti kehilangan nilai tiket dan biaya transportasi, maupun kerugian immateriil seperti rasa kecewa dan hilangnya kepercayaan terhadap pihak penyelenggara. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya berorientasi pada kepastian hukum, tetapi juga mampu menciptakan keadilan dan kemanfaatan bagi semua pihak.³³

Penyelesaian sengketa dalam hukum pada dasarnya terbagi ke dalam

dua jalur, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi dilakukan melalui lembaga peradilan, di mana hakim berwenang memberikan putusan yang bersifat mengikat secara hukum (*binding decision*). Teori ini berpijak pada

³³ Taufikurrahman, “*ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA*,” 2015.

pandangan bahwa negara memiliki kekuasaan yudikatif untuk menegakkan hukum dan memberikan keadilan bagi warga negaranya. Melalui proses peradilan, sengketa dapat diselesaikan dengan kepastian hukum yang jelas karena hasil akhirnya berupa putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap (*res judicata*). Namun demikian, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi seringkali dianggap kurang efektif bagi kasus-kasus yang melibatkan hubungan sosial dan ekonomi yang kompleks seperti pembatalan konser. Prosesnya cenderung memakan waktu lama, biaya tinggi, serta dapat merusak hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen. Karena itu, jalur ini biasanya ditempuh apabila upaya penyelesaian secara damai tidak lagi memungkinkan.

Sebagai alternatif dari proses peradilan, berkembanglah teori alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*).³⁴ Teori ini menawarkan mekanisme penyelesaian di luar pengadilan yang bersifat lebih fleksibel, cepat, murah, dan mengutamakan kesepakatan bersama. Bentuk-bentuk ADR meliputi negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam konteks perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa secara non-litigasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan di luar pengadilan dengan bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan

³⁴ Taufikurrahman, “*ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION*”, 2015.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). LPKSM, seperti halnya LPK Bale Ihsani Kota Bandung, memiliki peran strategis dalam menjembatani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara musyawarah dan kekeluargaan. Lembaga ini membantu konsumen untuk menuntut haknya melalui mekanisme yang lebih sederhana dan tidak memberatkan. Melalui teori ADR ini, penyelesaian sengketa akibat pembatalan konser *Swastamita Fest 2024* dapat dilakukan tanpa harus melalui proses hukum formal, tetapi dengan menekankan pada tercapainya kesepakatan yang adil dan mengikat kedua belah pihak.³⁵

Selain itu, penyelesaian sengketa dapat pula ditinjau melalui teori keadilan restoratif (*restorative justice*), yang menekankan pada upaya pemulihan kerugian dan hubungan sosial antara pihak-pihak yang bersengketa, bukan semata-mata pada pemberian sanksi atau hukuman.³⁶ Dalam konteks pembatalan konser, teori ini sangat relevan karena lebih mengutamakan proses penyelesaian yang memulihkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara dan memberikan ganti rugi yang layak bagi konsumen. Melalui pendekatan restoratif, penyelenggara diharapkan bertanggung jawab secara moral dan hukum atas kerugian yang

³⁵ Dhaniswara K. Harjono et al., "Ensuring Fair Business Practices and Consumer Rights: The Role and Impact of Indonesia's Consumer Dispute Settlement Agency," *Jurnal Hukum* 40, no. 1 (2024): 259–71, <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jurnalhukum/article/view/37177>.

³⁶ Gilang Nasrah Hasmiati Attas, Citra Nasir, Nursyamsi Ichsan, Tri Eka Saputra⁴, Abbas, "Realizing Restorative Justice through Mediation," *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 2022, <https://www.ojs.ycit.or.id/index.php/JISSR/article/view/143/124>.

ditimbulkan, baik dengan mengembalikan dana tiket, memberikan kompensasi, maupun melakukan klarifikasi secara terbuka kepada masyarakat. Pendekatan ini juga menekankan pentingnya peran pihak ketiga yang netral, seperti LPKSM, dalam memfasilitasi dialog antara pelaku usaha dan konsumen agar tercapai penyelesaian yang damai dan saling menguntungkan.³⁷

Selain teori-teori tersebut, penting pula mengacu pada teori tiga nilai dasar hukum Gustav *Radbruch*, yang menekankan bahwa hukum harus menyeimbangkan tiga unsur utama, yaitu keadilan (*gerechtigkeit*), kepastian hukum (*rechtssicherheit*), dan kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*). Dalam konteks penelitian ini, teori *Radbruch* dapat diterapkan untuk menilai sejauh mana penyelesaian sengketa pembatalan konser telah memenuhi ketiga nilai tersebut. Keadilan berarti hak konsumen yang dirugikan harus dipulihkan melalui kompensasi atau pengembalian dana secara proporsional. Kepastian hukum berarti setiap proses penyelesaian yang ditempuh—baik melalui LPKSM maupun pengadilan—harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara kemanfaatan berarti penyelesaian sengketa tidak hanya menyelesaikan konflik sesaat, tetapi juga memberikan manfaat sosial yang lebih luas, seperti meningkatnya kesadaran pelaku

³⁷ Harjono et al., “Ensuring Fair Business Practices and Consumer Rights: The Role and Impact of Indonesia’s Consumer Dispute Settlement Agency.”, 2024.

usaha akan tanggung jawabnya dan terwujudnya kepercayaan konsumen terhadap sistem hukum yang berlaku.³⁸

Dengan demikian, teori penyelesaian sengketa dalam konteks pembatalan *Swastamita Fest 2024* menggambarkan pentingnya sinergi antara mekanisme hukum formal dan non-formal dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Penyelesaian melalui jalur non-litigasi yang difasilitasi oleh LPK Bale Ihsani Kota Bandung dinilai paling efektif, karena tidak hanya menegakkan aspek hukum, tetapi juga menciptakan keadilan yang restoratif serta memberikan kemanfaatan sosial yang lebih luas bagi masyarakat. Teori ini sekaligus memperkuat pandangan bahwa hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pemaksa, melainkan juga sebagai sarana untuk mencapai keadilan sosial dan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

2. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Didalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: “ perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin

³⁸ Lego Karjoko et al., *The Urgency of Restorative Justice on Medical Dispute Resolution in Indonesia*, *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial*, vol. 16, 2021, <https://doi.org/10.19105/AL-LHKAM.V16I2.5314>.

adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Atau lebih singkatnya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa, hal ini mulai dari tahap mendapatkan sampai dengan akibat yang ditimbulkan dari penggunaan barang/jasa tersebut.³⁹

Dari pengertian pengertian diatas, maka disimpulkan bahwasanya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam mendapatkan barang/jasa, mulai dari tahap mendapatkan hingga akibat yang ditimbulkan atas penggunaan barang tersebut.

Asas musyawarah untuk mufakat merupakan prinsip fundamental dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Asas ini menekankan bahwa setiap perbedaan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha sedapat mungkin diselesaikan melalui dialog yang konstruktif dengan mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan. Dalam konteks peran LPKSM Bale Ihsani, asas musyawarah untuk mufakat menjadi landasan normatif dalam pelaksanaan

³⁹ Jannus Sibadolok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2010), 7.

mediasi, karena proses tersebut tidak diarahkan untuk mencari siapa yang benar dan siapa yang salah, melainkan berupaya menciptakan titik temu yang adil dan proporsional bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, mediasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai sarana membangun kesepahaman yang dapat menjaga hubungan baik antara konsumen dan penyelenggara acara (event organizer).

3. Asas Musyawarah Mufakat

Asas musyawarah untuk mufakat merupakan prinsip fundamental dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁰ Asas ini menekankan bahwa setiap perbedaan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha sedapat mungkin diselesaikan melalui dialog yang konstruktif dengan mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan. Dalam konteks peran LPKSM Bale Ihsani, asas musyawarah untuk mufakat menjadi landasan normatif dalam pelaksanaan mediasi, karena proses tersebut tidak diarahkan untuk mencari siapa yang benar dan siapa yang salah, melainkan berupaya menciptakan titik temu yang adil dan proporsional bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, mediasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa,

⁴⁰ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen,” *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

tetapi juga sebagai sarana membangun kesepahaman yang dapat menjaga hubungan baik antara konsumen dan penyelenggara acara (*event organizer*).

Lebih jauh, asas musyawarah untuk mufakat memiliki nilai strategis dalam menciptakan kepastian hukum yang tetap berlandaskan pada keadilan substantif. Hal ini terlihat dari hasil mediasi yang dilakukan, di mana kesepakatan yang dicapai dituangkan dalam berita acara tertulis dan disaksikan oleh LPKSM sebagai mediator independen.⁴¹ Dengan adanya kesepakatan damai tersebut, kedua belah pihak memperoleh kepastian mengenai hak dan kewajibannya tanpa harus menempuh jalur litigasi yang panjang dan berbiaya tinggi. Asas musyawarah untuk mufakat dalam praktiknya juga mendorong para pihak untuk bersikap terbuka, jujur, dan beritikad baik, sehingga penyelesaian yang dihasilkan bukan semata-mata kompromi, melainkan solusi yang mencerminkan rasa keadilan dan keberlanjutan hubungan hukum di masa mendatang.

4. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen

a. Prinsip Tanggung Jawab (*negligence*)

Tanggung jawab atas kelalaian merupakan suatu prinsip tanggungjawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan teori *negligence*, kalalaian

⁴¹ Sri Warjiyati, "EKSISTENSI HUKUM ADAT DALAM PENYELESAIAN KONFLIK PADA DAERAH OTONOM," *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 6, no. 2 (November 1, 2018), <https://doi.org/10.21274/AHKAM.2018.6.2.389-410>.

dari seorang pelaku usaha yang mengakibatkan konsumen mengalami suatu kerugian menjadi salah satu faktor penentu bagi konsumen untuk dapat mengajukan suatu gugatan kepada pelaku usaha atas ganti terhadap suatu kerugian yang dialami oleh konsumen. *Negligence* dapat juga digunakan sebagai dasar atas suatu gugatan, apabila memenuhi syarat-syarat diantaranya:⁴²

- 1) Sebuah tindakan yang mengakibatkan suatu kerugian yang tidak disertai dengan sikap kehati-hatian yang normal.
 - 2) Kelalaiannya dapat dibuktikan oleh penggugat bahwasanya ia tidak berhati-hati atas kewajibannya.
 - 3) Tindakan tersebut merupakan penyebab atas timbulnya suatu kerugiannya.
- b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*)

Tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab atas kontrak (*contractual liability*). Jadi, apabila suatu produk mengalami kerusakan serta mengakibatkan konsumen mengalami suatu kerugian, maka konsumen dapat melihat isi kontraknya baik tertulis maupun tidak.

⁴² Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 83

Dalam teori ini keuntungan yang didapat konsumen ialah penerapan kewajiban yang bersifat mutlak (*strict obligation*), yakni suatu kewajiban yang didasarkan atas suatu upaya yang telah dilakukan oleh pelaku usaha dalam memenuhi janjinya. Artinya, apabila pelaku usaha telah berupaya untuk melaksanakan kewajiban serta janjinya, akan tetapi konsumen tetap mengalami suatu kerugian maka pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab mengganti atas kerugian yang dialami konsumen. Adapun kelemahan dari teori ini dalam memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, ialah adanya batas waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, adanya kemungkinan bantahan serta persyaratan hubungan kontrak.

Kewajiban membayar ganti atas kerugian dalam tanggung jawab atas wanprestasi ialah akibat dari penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum bagi para pihak, yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian.⁴³

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict product liability*)

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen umumnya mejerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang dapat merugikan konsumen atas barang yang dijualnya. Dalam tanggung jawab ini dikenal dengan asas *product liability*. Menurut asas

⁴³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 83

tanggung jawab mutlak, pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggungjawab atas semua kerugian yang dialami konsumen akibat dari penggunaan barang yang ia produksi:

- 1) Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya kegunaan barang tersebut tidak sesuai dengan keterangan yang terdapat pada label produk.
- 2) Adanya unsur kelalaian (*negligence*), yakni kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi standar pembuatan obat.
- 3) penerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah yang terstruktur dan sistematis untuk memperoleh kebenaran data yang akurat, tentunya suatu penelitian harus menggunakan metode yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan digunakan oleh penulis termasuk kedalam jenis penelitian yuridis empiris, Metode yuridis empiris adalah pendekatan penelitian hukum yang bertujuan untuk mengkaji hukum dalam manifestasi nyata, dengan menitikberatkan pada norma hukum tersebut diimplementasikan serta berfungsi dalam dinamika kehidupan masyarakat⁴⁴. Dengan kata lain, penelitian ini menelaah sejauh mana hukum yang berlaku benar-benar diterapkan, dipatuhi, dan dijadikan pedoman oleh masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih konkret mengenai efektivitas norma hukum dalam praktik, termasuk pola perilaku masyarakat dan pihak terkait dalam menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

⁴⁴ Muhammad Syahrums, *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN HUKUM* (Riau: DOTPLUS Publisher, 2022), [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=hNfiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologi+penelitian+yuridis+empiris&ots=AXOW6Fiog9&sig=ppcuHMeqLROR203wPK129Qfm9G4&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologi penelitian yuridis empiris&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=hNfiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologi+penelitian+yuridis+empiris&ots=AXOW6Fiog9&sig=ppcuHMeqLROR203wPK129Qfm9G4&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologi%20penelitian%20yuridis%20empiris&f=false).

Penggunaan jenis penelitian yuridis empiris dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara langsung proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyelenggara konser Swastamita Fest 2024. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana hak-hak konsumen dilindungi, bagaimana mekanisme mediasi dijalankan oleh LPKSM Bale Ihsani, serta sejauh mana penyelenggara acara memenuhi kewajiban refund sesuai hasil mediasi.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum yuridis sosiologis merupakan penelitian hukum yang memanfaatkan ilmu-ilmu sosial sebagai instrumen analisis. Melalui pendekatan ini, realitas sosial dalam suatu konstruksi masyarakat dapat dipahami dan dijelaskan dengan lebih komprehensif. Oleh karena itu, fokus utama dari penelitian yuridis sosiologis adalah memposisikan hukum sebagai pola perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁵ Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara langsung bagaimana penyelesaian sengketa pembatalan konser Swastamita Fest 2024 dilaksanakan oleh LPKSM Bale Ihsani sebagai lembaga yang menangani pengaduan konsumen.

⁴⁵ Huda Chairul Muhammad, *METODE PENELITIAN HUKUM (Pendekatan Yuridis Sosiologis)* (Semarang: The Mahfud Ridwa Institute, 2021), https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=xySyEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pendekatan+yuridis+sosiologis&ots=3dB8rjvVM1&sig=i1EZHCOfMs6FbDWrRGiwifjOD1Q&redir_esc=y#v=onepage&q=pendekatan+yuridis+sosiologis&f=false.

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan wawancara, survei dan observasi untuk pengambilan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Lokasi penelitian dalam penelitian ini berada di SMF Event Organizer Jl. Terusan Jakarta No. 21, Kacapiring, Kec. Batunnggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Dan Jl. Permai 27 Blok MD No. 1 Margahayu Permai Kab. Bandung – Jawa Barat.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang terdiri dari bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari orang-orang yang dianggap mengetahui dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mempunyai kaitan dengan permasalahan yang akan penulis teliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari narasumber melalui wawancara yang dilakukan kepada penanggung jawab konser Swastamita Fest 2024

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, seperti buku-buku literatur, data yang berupa dokumen, peraturan perundang-undangan, al-Qur'an, sunnah.

F. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan penelitian ini, terdapat tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih. Pada wawancara ada dua pihak menempati posisi yang berbeda: satu sebagai pihak pencari informasi dan pihak lain sebagai pemberi informasi atau narasumber, wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara bebas, yakni jenis wawancara yang memberikan pertanyaan kepada narasumber, namun tetap harus memperhatikan kaitan antara pertanyaan dengan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan bersama Bapak Ihsan Hasibuan dan Bapak Erwin selaku perwakilan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani, serta Saudara Rafli selaku perwakilan dari penyelenggara konser Swastamita Fest 2024.

G. Metode Pengolahan Data

Setelah berbagai data dalam penelitian diperoleh, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data. Dalam penelitian ini, proses pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis yang umum diterapkan dalam metode penelitian kualitatif. Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

- a. Pemeriksaan Data (*Editing*): Tahap ini melibatkan peninjauan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dari hasil wawancara dengan LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung selaku pihak yang memfasilitasi penyelesaian sengketa, penyelenggara konser, serta konsumen yang. Sementara itu, data sekunder berupa literatur seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jurnal ilmiah, dan buku.
- b. Klasifikasi (*Classifying*): Mengelompokkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara narasumber kemudian dikaitkan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Proses ini membantu dalam mengorganisasi data sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan yang relevan dengan kasus yang terjadi pada penanggung jawab konser Swastamita Fest 2024 dan konsumen yang dirugikan.
- c. Verifikasi (*Verifying*): Pada tahap ini, data yang telah diklasifikasikan diverifikasi untuk memastikan keabsahan dan keakuratannya. Verifikasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan data dengan sumber lain atau melalui konfirmasi langsung kepada narasumber. Dengan membandingkan data pembatalan konser di Kota Bandung selama 5 tahun terakhir serta yang terjadi pada penanggung jawab konser Swastamita Fest 2024.

- d. Analisis (*Analysing*): merupakan proses memahami dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan. Peneliti akan mengkaji data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi pada pihak Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan narasumber yang ada, serta penanggung jawab konser Swastamita Fest 2024, kemudian menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan yang telah ditentukan sebelumnya.
- e. Kesimpulan (*Concluding*): Tahap akhir dari pengolahan data adalah menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis. Kesimpulan ini memberikan gambaran umum tentang temuan penelitian dan implikasinya terhadap permasalahan yang terjadi pada penanggung jawab konser Swastamita Fest 2024.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Penonton Konser Swastamita Fest 2024 atas Pembatalan Acara (Studi di Kota Bandung)”, penulis akan menerapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan: Dalam penulisan skripsi ini, penulis memulai dengan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan sebagai gambaran keseluruhan isi penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka. Pada sub bab ini berisikan bab penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan topik atau penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu berisikan identifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi alasan dilakukannya penelitian. Setelah itu, kerangka teori yang didalamnya berisi kerangka teori yang menjadi acuan landasan teoritis untuk mengkaji suatu masalah.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini berisikan jenis penelitian yang digunakan, letak lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dianalisis sesuai dengan metode dan pendekatan penelitian yang digunakan. Kemudian data yang telah diperoleh diinterpretasikan dengan teori atau penelitian terdahulu untuk menjawab rumusan masalah.

BAB V Penutup. Bab ini merupakan bagian akhir yang merangkum keseluruhan penelitian dan memberikan arahan untuk tindak lanjut. Bab ini bersikan kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil peneitian serta jawaban dari rumusan masalah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Lembaga Penelitian

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Konsumen Ihsani (BK Ihsani) merupakan sebuah lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen. Lembaga ini resmi berdiri berdasarkan Akta Notaris Isep Rahmayadi, S.H., M.Kn. Nomor 86 tanggal 13 Mei 2013, dengan dasar hukum SK Menteri Hukum dan HAM RI Nomor AHU-814.AH.02.01.Tahun 2010. Keberadaan BK Ihsani juga telah mendapat pengakuan pemerintah melalui Tanda Daftar LPKSM Nomor 510/1252/Disperindag yang diterbitkan oleh Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung pada tanggal 19 Juni 2013.



Gambar 1.1 Lokasi LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung

Sekretariat BK Ihsani beralamat di Jl. Permai 27 Blok MD No. 1
Margahayu Permai Kab. Bandung – Jawa Barat Tlp. 022 – 5405693 HP : 08211–
834–84–84.

2. Visi dan Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung

Visi dari BK Ihsani adalah mewujudkan masyarakat konsumen yang cerdas, kritis, dan terlindungi dalam menghadapi berbagai permasalahan dengan pelaku usaha. Untuk mencapai visi tersebut, BK Ihsani memiliki misi utama antara lain memberikan edukasi dan sosialisasi tentang hak-hak konsumen, melaksanakan advokasi serta pendampingan bagi konsumen yang menghadapi sengketa dengan pelaku usaha, menjadi mitra pemerintah dalam upaya penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, serta mendorong lahirnya komunitas konsumen yang sadar hukum dan berdaya.

Dalam menjalankan perannya, BK Ihsani memiliki beberapa program kerja utama, di antaranya sosialisasi konsumen cerdas melalui pertemuan formal maupun nonformal, konsultasi terbuka mengenai perlindungan konsumen, advokasi dan pendampingan terhadap masyarakat yang mengalami permasalahan dengan pelaku usaha, penanganan kasus perlindungan konsumen, analisis regulasi terkait pelayanan publik dan perlindungan

konsumen, serta diskusi komunitas mengenai pola-pola pelanggaran yang merugikan konsumen.

3. Struktur Kepengurusan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung

Adapun struktur kepengurusan BK Ihsani adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Kepengurusan LPKSM Bale Ihsani

Dengan kepengurusan yang solid, BK Ihsani berkomitmen untuk terus berperan aktif dalam memperjuangkan hak-hak konsumen serta membangun kesadaran hukum masyarakat demi terciptanya hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha.

B. Upaya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Dalam Melakukan Penyelesaian Sengketa

1. Proses Penyelesaian Sengketa

Sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, termasuk penyelenggara acara (*event organizer*), merupakan salah satu bentuk permasalahan yang sering muncul dalam praktik perlindungan konsumen. Permasalahan tersebut umumnya berkaitan dengan tidak terpenuhinya kewajiban penyelenggara terhadap hak-hak konsumen sebagaimana dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Dalam konteks demikian, keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki peran strategis sebagai lembaga independen yang berfungsi memberikan advokasi, pendampingan, serta penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Kehadiran LPKSM memungkinkan konsumen memperoleh akses keadilan yang lebih cepat, murah, dan efisien tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan kompleks. Upaya yang dilakukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani dengan Ketua Muhammad Ihsan Hasibuan, S.Ag. dalam menangani permasalahan antara konsumen dengan pihak penyelenggara acara (EO) ditempuh melalui mekanisme mediasi. Proses mediasi ini merupakan langkah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan mengedepankan asas musyawarah untuk mufakat sebagaimana diamanatkan dalam pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁶

⁴⁶ Ismail, A., & Suarti, E. (2021). Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps) Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia. *Sol Justicia*, 4(1), 34-39.

Proses mediasi pada dasarnya diawali dengan adanya pengaduan resmi dari pihak konsumen yang merasa dirugikan akibat kelalaian penyelenggara acara (*event organizer/EO*) dalam melaksanakan kewajibannya. Pengaduan ini menjadi dasar formil bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk menindaklanjuti permasalahan dan memfasilitasi penyelesaian sengketa. Setelah pengaduan diterima, LPKSM Bale Ihsani kemudian mengambil langkah untuk menghadirkan kedua belah pihak dalam sebuah pertemuan mediasi. Pada tahapan tersebut, Ketua LPKSM bertindak sebagai mediator independen yang berkedudukan netral, sehingga tidak memihak salah satu pihak, melainkan menjalankan fungsi fasilitasi agar dialog berlangsung kondusif. Peran mediator dalam konteks ini bukan untuk memberikan putusan sebagaimana dalam proses litigasi, melainkan menciptakan ruang musyawarah yang memungkinkan kedua belah pihak menemukan kesepakatan secara damai dan berkeadilan.

Ketika peneliti melakukan wawancara dan menanyakan bagaimana upaya LPKSM Bale Ihsani terkait permasalahan tersebut, pak Erwin mengatakan:

“upaya yang kami lakukan terkait sengketa ini yaitu dengan melakukan mediasi. Yang mana kami selaku LPKSM mempertemukan kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pihak penyelenggara acara, untuk bermusyawarah mencari solusi yang terbaik.”

Dalam tahapan mediasi, konsumen diberikan ruang secara proporsional untuk menguraikan kronologi kerugian serta dampak yang ditimbulkan akibat kelalaian penyelenggara acara (*event organizer*). Sebaliknya, pihak penyelenggara acara juga diberikan kesempatan yang setara untuk menyampaikan alasan maupun kondisi faktual yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan. Proses ini menunjukkan bahwa mediasi menekankan pada prinsip kesetaraan kedudukan para pihak dalam menyampaikan argumen serta kepentingannya. Selanjutnya, mediator berperan aktif dalam mengarahkan dinamika diskusi agar berjalan secara konstruktif, sehingga para pihak dapat menemukan titik temu yang mencerminkan rasa keadilan. Prinsip fundamental yang mendasari proses mediasi ini meliputi transparansi, keterbukaan, dan itikad baik dari kedua belah pihak untuk mencapai solusi bersama.⁴⁷

Hasil mediasi yang dicapai adalah adanya kesepakatan bahwa pihak penyelenggara acara akan diberikan tenggang waktu hingga akhir bulan Desember 2025 untuk mengembalikan dana yang menjadi hak konsumen. Kesepakatan ini dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dengan disaksikan oleh LPKSM Bale Ihsani sebagai mediator. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi ini tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi konsumen, tetapi

⁴⁷ Bolang, J. (2014). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik Application Of Accountability And Transparency In The Implementation Of Good Governance. *Lex Et Societatis*, 2(9).

juga memberi ruang bagi pelaku usaha untuk menunaikan kewajibannya tanpa harus menempuh jalur litigasi.⁴⁸

Selain itu, terdapat beberapa cara dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi sendiri merupakan pilihan pertama yang disarankan karena bersifat lebih cepat, efisien, dan sering kali lebih murah. Berikut beberapa metode penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan:⁴⁹

a. Negosiasi

Negosiasi adalah metode di mana konsumen dan pelaku usaha berusaha menyelesaikan sengketa secara langsung dengan melakukan komunikasi dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Negosiasi biasanya dilakukan tanpa melibatkan pihak ketiga dan dapat diselesaikan secara informal.

b. Mediasi

Dalam mediasi, konsumen dan pelaku usaha akan dibantu oleh pihak ketiga yang netral (mediator) untuk mencapai kesepakatan. Mediator hanya berperan sebagai fasilitator dan tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa. Proses ini memungkinkan kedua belah pihak untuk berkomunikasi secara terbuka dan mencari solusi yang dapat diterima

⁴⁸ Wawancara dengan Pak Erwin, 2025.

⁴⁹ Ph.D Dr. Hohd. Yusuf Daeng M, S., MH, MH Dr. Siti Yulia Makinnawa YD., SH, and MH M. Fadly Daeng Yusuf, SH., SE., "HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN," n.d.

bersama. Mediasi adalah suatu upaya atau proses untuk menyelesaikan sengketa antara para pihak dengan kesepakatan bersama melalui pihak ketiga sebagai penengah (disebut mediator) yang bersifat netral (*non-intervensi*) dan tidak memihak (*impartial*) untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran, dan tukar pendapat untuk mencapai mufakat.⁵⁰

c. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral (konsiliator) berperan lebih aktif dalam memberikan solusi terhadap sengketa. Konsiliator memberikan saran dan usulan yang bersifat tidak mengikat, tetapi diharapkan dapat membantu menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil bagi kedua belah pihak.

d. Arbitrase

Arbitrase merupakan metode penyelesaian sengketa yang lebih formal di mana konsumen dan pelaku usaha sepakat untuk menyerahkan penyelesaian sengketa kepada arbiter (pihak ketiga) yang memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa. Putusan yang diambil oleh arbiter bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh kedua belah pihak.

e. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁵⁰ Muchlisin Riadi, "Pengertian, Prinsip Dan Dasar Hukum Mediasi," accessed September 25, 2025, https://www.kajianpustaka.com/2018/11/pengertian-prinsip-dan-dasar-hukum-mediasi.html#google_vignette.

BPSK adalah lembaga yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi. BPSK memiliki fungsi mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Konsumen dapat mengajukan sengketa kepada BPSK untuk mendapatkan penyelesaian yang adil, cepat, dan efisien.

2. Kendala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Bandung Melakukan Penyelesaian Sengketa

Dalam konteks perkembangan industri hiburan di Kota Bandung, pembatalan Swastamita Fest 2024 merupakan salah satu kasus yang relevan untuk dikaji secara mendalam, karena mencerminkan dinamika sekaligus kerentanan penyelenggaraan konser musik di era *modern*. Pada mulanya, konser ini dirancang dengan menggunakan modal pribadi penyelenggara yang kemudian diharapkan dapat diperkuat melalui tambahan pendanaan dari pihak *investor*. Tahapan persiapan pun telah berjalan cukup jauh, termasuk realisasi pembayaran penuh kepada artis yang dijadwalkan tampil sebagai bagian dari komitmen kontraktual. Akan tetapi, pada pertengahan proses, investor justru membatalkan komitmen pendanaan secara sepihak tanpa disertai alasan yang proporsional dan perjanjian yang kuat.⁵¹

⁵¹ Sindhu Partomo, "RAB (Rencana Anggaran Biaya): Panduan Lengkap, Contoh, Dan Tips Membuatnya," 2024, <https://ukirama.com/blogs/rab-rencana-anggaran-biaya-panduan-lengkap-contoh-dan-tips-membuatnya>.

Keputusan sepihak tersebut berdampak serius bagi keberlangsungan acara, karena mengakibatkan hilangnya modal kerja yang signifikan dan menimbulkan ketidakstabilan finansial bagi penyelenggara. Kondisi ini semakin diperparah oleh fakta bahwa dana yang telah dialokasikan untuk pembayaran artis tidak dapat ditarik kembali, sehingga secara otomatis menjadi kerugian permanen bagi penyelenggara. Situasi tersebut menunjukkan bahwa perencanaan finansial yang hanya bergantung pada modal pribadi dan komitmen lisan dari investor sangat rentan menimbulkan risiko.⁵² Kasus Swastamita Fest 2024 dapat memberikan pelajaran penting mengenai urgensi kontrak yang jelas, mekanisme mitigasi risiko, serta perlunya regulasi yang lebih ketat dalam penyelenggaraan industri hiburan agar potensi kerugian serupa tidak kembali terulang di kemudian hari.

Dari sisi konsumen, pembatalan Swastamita Fest 2024 membawa implikasi hukum yang signifikan karena hak mereka sebagai pembeli tiket tidak terpenuhi sebagaimana mestinya. Konsumen yang telah mengeluarkan biaya memiliki dasar hukum untuk menuntut pengembalian dana (*refund*) sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini, kegagalan penyelenggara memenuhi

⁵² Jarul Mustajirin et al., “Pengaruh Perencanaan Keuangan Pribadi Terhadap Kesejahteraan Finansial Pada Generasi Milenial Di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak Tahun 2024 Studi Kasus Di Pegawai Swasta,” *Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2024): 13–24, <https://doi.org/10.38102/JAMHI.V2I1.11>.

kewajibannya berpotensi menimbulkan sengketa keperdataan yang dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi seperti mediasi oleh LPKSM, atau melalui jalur litigasi apabila tidak tercapai kesepakatan damai.⁵³

Menurut keterangan dari kak Rafli selaku penyelenggara acara konser Swastamita Fest 2024 mengenai kendala yang dialami selama proses *refund* :

*“ya kendalanya itu uangnya belum ada, soalnya saya mengembalikannya menggunakan dana pribadi, harus ngumpulin dulu pelan pelan, tapi pasti saya ngga lari dari tanggungjawab, lagi pula proses refund kan udh hampir 80 persennya”*⁵⁴

Secara finansial, dampak dari pembatalan tersebut cukup besar. Tiket yang telah terjual diperkirakan mencapai sekitar 1.200 lembar. Di sisi lain, penyelenggara telah mengembalikan biaya kepada tenant yang sebelumnya membayar sewa tempat dan fasilitas dengan menggunakan dana pribadi. Hingga saat ini, jumlah pengembalian dana kepada penonton yang masih tertunda mencapai sekitar Rp15 juta, sedangkan jumlah yang telah dikembalikan berkisar Rp. 70.000.000, seluruhnya berasal dari sumber pribadi penyelenggara. Proses *refund* dilaksanakan dengan memanfaatkan data pembeli yang diperoleh pada saat transaksi, mencakup alamat email, nomor telepon, dan identitas resmi. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan

⁵³ Oleh : Bustamar et al., “SENGKETA KONSUMEN DAN TEKNIK PENYELESAIANNYA PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK),” n.d.

⁵⁴ Wawancara dengan kak Rafli, 2025

likuiditas untuk menyelesaikan seluruh kewajiban pengembalian dana, mengingat modal awal telah habis digunakan untuk pembayaran artis serta keperluan teknis lainnya. Sehingga pelaksanaan refund tidak dapat diselesaikan secara serentak. Kondisi ini turut menjadi tantangan bagi LPKSM Bale Ihsani dalam menjalankan fungsi perlindungan hukum, karena proses mediasi yang dilakukan harus menyesuaikan kemampuan finansial dan ketersediaan waktu dari pihak penyelenggara.

Kasus Swastamita Fest 2024 menunjukkan bahwa ketergantungan penuh pada modal pribadi dan komitmen *investor* tanpa dukungan perjanjian yang kuat dapat menjadi faktor risiko signifikan dalam penyelenggaraan konser musik. Berbeda dengan kasus *Greenlane Festival* yang dilatarbelakangi penyalahgunaan dana atau pembatalan konser *Honne* yang disebabkan kegagalan dalam pengurusan izin, Swastamita Fest memperlihatkan kerentanan yang timbul akibat terhentinya pendanaan di tengah proses persiapan. Kondisi tersebut menimbulkan konsekuensi langsung terhadap kelancaran *refund* dan reputasi penyelenggara di mata publik.

Dalam menyikapi permasalahan yang timbul akibat pembatalan Swastamita Fest 2024, Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) berperan aktif sebagai fasilitator dalam proses penyelesaian sengketa antara penyelenggara acara (*event organizer*) dengan konsumen yang telah membeli tiket. LPK memandang bahwa penyelesaian secara non-litigasi melalui mekanisme mediasi merupakan langkah awal yang tepat, mengingat sifat

permasalahan yang bersumber dari hubungan keperdataan dan masih adanya itikad baik dari pihak penyelenggara untuk menyelesaikan kewajibannya.⁵⁵

C. Pertanggungjawaban Penyelenggara Acara Apabila Tidak Memenuhi Kewajiban Pengembalian Dana Sesuai Batas Waktu Hasil Mediasi

Setelah melewati serangkaian proses di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, timbulah kesepakatan bersama antara konsumen yang dirugikan dan juga pihak penyelenggara acara, yaitu tenggat masa pengembalian atau *refund* yang harus dibayarkan oleh penyelenggara acara sampai dengan akhir bulan Desember 2025 . Namun, timbul pertanyaan lain tentang pertanggungjawaban penyelenggara acara apabila tidak dapat memenuhi kewajiban tersebut.

Berikut adalah penjelasan menurut hukum yang berlaku di Indonesia, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dihasilkan atau diperdagangkan, sebagaimana dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam ayat 3 menjelaskan bahwa “pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah transaksi”.

⁵⁵ “Tentang LPK-RI - Lpkri.Com,” accessed September 22, 2025, <https://lpkri.com/tentang-lpk-ri/>.

Namun apabila pelaku usaha tidak dapat memberikan ganti rugi, maka Badan Penyelesaian Sengketa dapat menjatuhkan sanksi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sebagaimana pasal 60 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.” Dan ayat 2 yang berbunyi “Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”⁵⁶

Selain sanksi administratif, pelaku usaha atau pengurusnya juga dapat dijatuhi sanksi pidana paling berat dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00, sebagai mana dalam pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam hal ini adalah Swastamita Fest 2024 harus menyelesaikan pemberian ganti rugi sesuai dengan kesepakatan baik saat sidang, maupun proses diluar sidang.

Setelah mengetahui hasil dari negosiasi bersama Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat, menyatakan bahwa pelaku

⁵⁶ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

usaha yakni Swastamita Fest 2024 harus memberikan ganti rugi terkait pembatalan konser.

Selain Undang-Undang tentang Perlindungan konsumen, KUH Perdata juga dapat dijadikan dalil hukum dalam kasus Swastamita Fest 2024 karna menimbulkan kerugian bagi konsumen atau dalam hal ini penonton konser.⁵⁷ Dari pasal 1365 KUH Perdata, seseorang dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum apabila terpenuhi syarat-syarat atau unsur-unsur sebagai berikut:⁵⁸

- a) Perbuatan melawan hukum;
- b) Harus ada kesalahan;
- c) Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
- d) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Dalam konteks KUH Perdata, perbuatan melawan hukum dikenal dengan istilah *onrechtmatige daad*, yaitu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau bertentangan baik dengan kesusilaan, pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda, dan barang siapa karena salahnya sebagai akibat dari perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang

⁵⁷ S.H. Renata Christha Auli, "Apa Itu Perbuatan Melawan Hukum Dalam Pasal 1365 KUH Perdata? | Klinik Hukumonline," accessed September 26, 2025, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-perbuatan-melawan-hukum-dalam-pasal-1365-kuh-perdata-lt6576f13b60c6a/>.

⁵⁸ Syahrul Machmud., *Penegakan Hukum Dan Perlindungan Hukum Bagi Dokter Yang Diduga Melakukan Medikal Malpraktek, Cetakan Kesatu. Bandung: CV. Mandar Maju, 2008, Hal. 55, n.d.*

lain, berkewajiban membayar ganti kerugian.⁵⁹

Maka dari itu, perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha Swastamita Fest 2024 melanggar keutamaan *khiyar* yakni berupa adanya hak pilih, maka para pihak yang mengadakan transaksi tidak merasa dizalimi dan terciptalah kemaslahatan dan transaksi tercapai dengan baik serta tidak terdapatnya penyesalan dikemudian hari atau merasa ditipu bahkan dirugikan dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hak-hak orang lain, yang mengakibatkan kerugian pihak lain dan pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum harus menggantikan kerugian kepada pihak yang telah dirugikannya.⁶⁰

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen sendiri, kasus yang dialami oleh para konsumen pada Swastamita Fest 2024 dapat diselesaikan melalui mekanisme hukum perdata dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, sebagai berikut⁶¹:

1. Berdasarkan Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), seluruh kekayaan pelaku usaha, baik yang telah ada maupun yang akan ada di kemudian hari, menjadi jaminan umum atas kewajiban

⁵⁹ M.A. Moegni Djojodirdjo., *Perbuatan Melawan Hukum, Cet.2. Jakarta: Pradnya Paramita, 1982, Hal. 25-26, n.d.*

⁶⁰ Indah Sari., *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 11, No. 1, 2020, Hal. 54, n.d.*

⁶¹ La Ode Ismail, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Bidang Elektronik Pada Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)," *Lakidende Law Review* 1, no. 2 (2022): 63–72, <https://doi.org/10.47353/delarev.v1i2.7>.

pembayaran utang atau pengembalian dana (*refund*) kepada konsumen.

2. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan sarana nonlitigasi bagi konsumen untuk memperoleh keadilan dan pemulihan hak secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

Sedangkan untuk alur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah sebagai berikut:

1. Gugatan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan pengaduan ke BPSK atau memilih jalur pengadilan. UUPK Pasal 45 ayat (1) menyebut bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan.⁶²
2. Pemeriksaan Awal, Setelah pengaduan diterima, BPSK akan memeriksa kelengkapan perkara dan memanggil pihak-pelaku sengketa (konsumen dan pelaku usaha). BPSK wajib menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis (lihat Pasal 52 huruf b UUPK). Selain itu BPSK memiliki wewenang memeriksa dan menyelesaikan sengketa konsumen.⁶³

⁶² Monica Jeannete Tampinongkol Vecky Y. Gosal and Anna S. Wahongan, “ASPEK HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45 AYAT 2 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” 71, no. 1 (2021): 63–71.

⁶³ Kiki Rizki Septiani, Kristi Purnamasari, Mustain Billah Marap, Rizki Ridho Putra, Silvia Damayanti, Eka Martiana W Puji Iman Jarkasih, “KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA

3. Proses Penyelesaian Melalui Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase. Dalam UUPK Pasal 52 menyebut bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui salah satu dari: mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.’ Proses secara lebih rinci dijelaskan dalam artikel bahwa pihak-BPSK memilih metode sesuai kesepakatan para pihak dan BPSK memfasilitasi majelis, sidang, dan pemeriksaan bukti.⁶⁴
4. Putusan. Setelah proses selesai, BPSK mengeluarkan keputusan atau kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Beberapa penelitian menyebut putusan BPSK bersifat final dan mengikat (final & binding) untuk para pihak, namun ada juga catatan bahwa eksekusi terhadap putusan ini masih menjadi persoalan.’ Selain itu dalam UUPK Pasal 54 ayat (3) menyebut bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa.⁶⁵
5. Eksekusi Putusan. Jika pihak pelaku usaha tidak melaksanakan putusan BPSK, konsumen dapat meminta pengadilan negeri untuk mengeksekusi

KONSUMEN (BPSK) TERHADAP SENGKETA WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN (Studi Putusan Nomor 689/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN Jkt Utr),” *Lex Specialis* 01, no. 02 (2020): 219–27, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jlsp/article/view/8586>.

⁶⁴ Inung Wondo Saputra, “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA TERKAIT MASALAH E- COMMERCE OLEH BPSK,” *Educacao e Sociedade* 1, no. 1 (2016): 1689–99, http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf%0Ahttps://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/.

⁶⁵ Handy and Markoni, “Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Nasabah Perbankan,” *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 4, no. 3 (December 21, 2024): 1172–82, <https://doi.org/10.57250/AJSH.V4I3.634>.

putusan tersebut. UUPK Pasal 57 ayat (2) menyebut ketentuan ini.⁶⁶

6. Alternatif jika penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak berhasil, maka konsumen tetap memiliki hak untuk membawa perkara ke pengadilan umum (litigasi). Hal ini disebutkan dalam UUPK pasal 45 ayat 3 dan 4.⁶⁷

Dalam syariat Islam sendiri telah diatur terkait antisipasi terhadap ketidakjujuran, manipulasi, dan berbagai bentuk kedzaliman dalam transaksi jual beli yaitu hak *khiyar*. *Khiyar* adalah suatu akad yang mempunyai keterkaitan yang erat dengan akad jual beli. Keutamaan *khiyar* yakni berupa adanya hak pilih, maka para pihak yang mengadakan transaksi tidak merasa dizalimi dan terciptalah kemaslahatan dan transaksi tercapai dengan baik serta tidak terdapatnya penyesalan dikemudian hari atau merasa ditipu bahkan dirugikan.⁶⁸

Jual beli merupakan suatu transaksi yang didalamnya terapat persetujuan para pihak, dimana pihak yang satu menyerahkan satu bendaan pihak yang lain menyerahkan uang sebesar nominal yang telah disepakati. Sedangkan menurut terminologi dapat diuraikan sebagai kegiatan tukar menukar harta dengan harta yang lain yang dilandasi dengan kerelaan atau berpindahnya hak milik dengan menerima ganti menurut cara yang sesuai dengan syara'.

Dalam komplikasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sendiri definisi *khiyar*

⁶⁶ Gosal and Wahongan, "ASPEK HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45 AYAT 2 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN."

⁶⁷ "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN," n.d.

⁶⁸ Al Gazali Nurjannah, Muhammad Fadel, and Asti Jaki, Mulhamin, "EKSISTENSI HAK KHIYAR PADA JUAL BELI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ISLAM," *Jurnal Al-Kharaj: Studi Ekonomi Syariah, Muamalah, Dan Hukum Ekonomi* 3, no. 1 (July 1, 2023): 31–46, <https://doi.org/10.30863/ALKHARAJ.V3I1.4238>.

adalah sebagai hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan atau secara sederhana *khiyar* yaitu “Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan kontrak/akad untuk meneruskan atau tidak meneruskan kontrak dengan mekanisme tertentu”.⁶⁹

Tujuan diberlakukannya *khiyar* adalah agar pembeli memiliki pikiran yang matang baik dari segi positif maupun dari segi negatif bagi kedua belah pihak sebelum menetapkan pilihan pada transaksi jual beli.⁷⁰ Hak *Khiyar* merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen wajib dilindungi dari setiap tindakan produsen barang maupun jasa, importer, distributor penjual dan setiap pihak yang berada dalam jalur perdagangan barang atau jasa atau yang biasa disebut dengan nama pelaku usaha. Undang-undang Pelindungan Konsumen tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha, akan tetapi diharapkan bagi para pelaku usaha memiliki motivasi untuk meningkatkan daya saing dengan memerhatikan atau lebih mengutamakan kepentingan hak konsumen. Dengan

⁶⁹ Nadya Afyuni Sihite and Juliana Putri, “Implementasi Konsep Hak *Khiyar* Dalam Transaksi Jual Beli Modern,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 2 (2025): 303–11, <https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i2.3595>.

⁷⁰ Nurjannah, Fadel, and Jaki, Mulhamin, “EKSISTENSI HAK KHIYAR PADA JUAL BELI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ISLAM.”

demikian hak *khiyar* tersebut ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan bagi para pihak yang melakukan jual beli. Sisi lain *khiyar* tidak mudah karena mengandung arti adanya ketidakpuasan suatu transaksi, namun dari segi kepuasan pihak yang melakukan transaksi *khiyar* adalah jalan terbaik dalam sebuah akad jual beli.⁷¹

Maka dari itu apabila pihak Swastamita Fest 2024 tidak dapat memberikan ganti rugi sampai batas waktu yang diberikan, maka dapat dikenakan pasal 1365 KUHP sebagai landasan hukum yang sah atas perbuatan yang merugikan konsumen atau penonton konser serta melanggar syariat Islam yaitu *khiyar*, karna terdapat transaksi jual beli di dalam kasus tersebut.

⁷¹ Nurjannah, Fadel, and Jaki, Mulhamin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP DIBATALKANNYA KONSER SWASTAMITA FEST 2024 (Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen Swagaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani Kota Bandung)*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pembatalan Konser Swastamita Fest 2024 menimbulkan sengketa antara konsumen dan penyelenggara akibat tidak terpenuhinya kewajiban *refund*, sehingga penyelenggara dinilai telah melakukan wanprestasi dan melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK dan prinsip tanggung jawab pelaku usaha, penyelenggara seharusnya memberikan ganti rugi atau pengembalian dana secara transparan dan tepat waktu. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme refund tidak berjalan sebagaimana mestinya karena kendala manajemen, keuangan, dan lemahnya pemenuhan kewajiban oleh pihak penyelenggara. Kondisi ini memperlihatkan bahwa hak konsumen sebagai pengguna jasa hiburan tidak terlindungi secara optimal, sehingga memicu pengaduan kepada LPKSM Bale Ihsani sebagai lembaga pendamping konsumen.
2. Penyelesaian sengketa melalui LPKSM Bale Ihsani dilakukan melalui mekanisme mediasi, namun efektivitasnya masih terbatas karena kurangnya itikad baik dan ketidaksiapan penyelenggara dalam memenuhi kesepakatan hasil mediasi. LPKSM telah menjalankan perannya sebagai mediator dengan memfasilitasi

pertemuan, melakukan klarifikasi, dan memberikan rekomendasi penyelesaian, termasuk kewajiban refund kepada konsumen. Akan tetapi, penyelenggara tidak sepenuhnya melaksanakan hasil mediasi sehingga penyelesaian sengketa tidak mencapai hasil maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keberadaan LPKSM penting sebagai lembaga nonlitigasi, keberhasilan penyelesaian sengketa sangat bergantung pada komitmen pelaku usaha dalam melaksanakan pertanggungjawaban hukum sesuai ketentuan perundang-undangan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi LPKSM Bale Ihsani**, perlu meningkatkan kapasitas kelembagaan, baik dari segi sumber daya manusia maupun sarana pendukung mediasi, serta memperluas kerja sama dengan instansi pemerintah agar proses advokasi dan penyelesaian sengketa dapat berjalan lebih efektif.
2. **Bagi penyelenggara acara (event organizer)**, diharapkan untuk memperbaiki sistem manajemen risiko, terutama dalam hal pengelolaan dana dan perjanjian dengan pihak investor atau sponsor. Selain itu, perlu adanya transparansi dan tanggung jawab hukum yang jelas dalam setiap transaksi penjualan tiket untuk menjaga kepercayaan konsumen.
3. **Bagi konsumen**, penting untuk meningkatkan kesadaran hukum dengan memahami hak dan kewajiban yang dimiliki sebelum membeli tiket acara. Konsumen juga disarankan memastikan legalitas promotor, kontrak, dan izin penyelenggaraan sebelum melakukan transaksi guna menghindari kerugian di kemudian hari.
4. **Bagi pemerintah**, perlu memperkuat regulasi terkait penyelenggaraan acara hiburan serta memperketat proses perizinan bagi promotor. Pemerintah juga diharapkan memberikan dukungan kelembagaan bagi LPKSM agar fungsi perlindungan konsumen dapat berjalan lebih optimal dan efektif.

Daftar Pustaka

- Azzahra, Muthia, Lara Dwi Alma, Intan Nuraini Azzahra, and Wismanto Wismanto. "Gharar Konsep Memahami Dalam Fiqih: Definisi Dan Implikasinya Dalam Transaksi." *Hikmah : Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam* 1, no. 4 (November 29, 2024): 145–53. <https://doi.org/10.61132/HIKMAH.V1I4.265>.
- Bustamar, Oleh :, Fakultas Syariah, Iain Bukittinggi, Jl Paninjauan, and Garegeh ² Bukittinggi. "SENGKETA KONSUMEN DAN TEKNIS PENYELESAIANNYA PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)," n.d.
- Djojodirdjo., M.A. Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum, Cet.2. Jakarta: Pradnya Paramita, 1982, Hal. 25-26*, n.d.
- Dr. Hohd. Yusuf Daeng M, S., MH, Ph.D, MH Dr. Siti Yulia Makinnawa YD., SH, and MH M. Fadly Daeng Yusuf, SH., SE. "HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN," n.d.
- Endra, Yohanes. "5 Fakta Tur JKT48, Konser Di Bandung Dibatalkan." Accessed October 2, 2025. <https://www.matamata.com/life/2022/07/04/131714/5-fakta-tur-jkt48-konser-di-bandung-dibatalkan>.
- Gosal, Monica Jeannete Tampinongkol Vecky Y., and Anna S. Wahongan. "ASPEK HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN PASAL 45 AYAT 2 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN" 71, no. 1 (2021): 63–71.
- Handy, and Markoni. "Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa

- Konsumen Terhadap Nasabah Perbankan.” *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 4, no. 3 (December 21, 2024): 1172–82. <https://doi.org/10.57250/AJSH.V4I3.634>.
- Harjono, Dhaniswara K., Hulman Panjaitan, Moermahadi Soerjadjanegara, Hendra Susanto, Abu Hena Mostofa Kamal, and Suwarno Suwarno. “Ensuring Fair Business Practices and Consumer Rights: The Role and Impact of Indonesia’s Consumer Dispute Settlement Agency.” *Jurnal Hukum* 40, no. 1 (2024): 259–71. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jurnalhukum/article/view/37177>.
- Holijah, Holijah. “Konsep Khiyar ’Aib Fikih Muamalah Dan Relevansinya Dalam Upaya Perlindungan Konsumen (Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Akibat Produk Barang Cacat Tersembunyi).” *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 9, no. 2 (January 1, 2015): 347–59. <https://doi.org/10.24090/MNH.V9I2.507>.
- Institut, Abd Hafid, Agama Islam, Negeri Bone, Sulawesi Selatan, Syamsul Bahri Institut, Sitti Nikmah, Marzuki Institut, et al. “The Application of Khiyar Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective.” *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 8, no. 1 (March 31, 2024): 403–20. <https://doi.org/10.22373/SJHK.V8I1.20890>.
- Karjoko, Lego, I. Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, Abdul Kadir Jaelani, Jaco Barkhuizen, and Muhammad Jihadul Hayat. *The Urgency of Restorative Justice on Medical Dispute Resolution in Indonesia*. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial*. Vol. 16, 2021. <https://doi.org/10.19105/AL-LHKAM.V16I2.5314>.
- “Konser Di Bandung Batal, Ditnya Buat Foya-Foya Direktur.” Accessed October 2, 2025. <https://www.instagram.com/reel/CzTQW3SMPUI/>.

Machmud., Syahrul. *Penegakan Hukum Dan Perlindungan Hukum Bagi Dokter Yang Diduga Melakukan Medikal Malpraktek, Cetakan Kesatu. Bandung: CV. Mandar Maju, 2008, Hal. 55, n.d.*

Muhammad, Huda Chairul. *METODE PENELITIAN HUKUM (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*. Semarang: The Mahfud Ridwa Institute, 2021.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=xySyEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pendekatan+yuridis+sosiologis&ots=3dB8rjvVM1&sig=i1EZHC0FMs6FbDWrRGiwifjOD1Q&redir_esc=y#v=onepage&q=pendekatan yuridis sosiologis&f=false.

Mustajirin, Jarul, Nia Rifanda Putri, Muhammad Abdul Latif, and Universitas Muhammadiyah Kendal Batang. “Pengaruh Perencanaan Keuangan Pribadi Terhadap Kesejahteraan Finansial Pada Generasi Milenial Di Kecamatan Sayung Kabupaten Demak Tahun 2024 Studi Kasus Di Pegawai Swasta.” *Jurnal Humaniora* 2, no. 1 (2024): 13–24. <https://doi.org/10.38102/JAMHI.V2I1.11>.

Nasrah Hasmiati Attas, Citra Nasir, Nursyamsi Ichsan, Tri Eka Saputra⁴, Abbas, Gilang. “Realizing Restorative Justice through Mediation.” *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 2022.
<https://www.ojs.ycit.or.id/index.php/JISSR/article/view/143/124>.

Nurjannah, Al Gazali, Muhammad Fadel, and Asti Jaki, Mulhamin. “EKSISTENSI HAK KHIYAR PADA JUAL BELI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ISLAM.” *Jurnal Al-Kharaj: Studi Ekonomi Syariah, Muamalah, Dan Hukum Ekonomi* 3, no. 1 (July 1, 2023): 31–46.

<https://doi.org/10.30863/ALKHARAJ.V3I1.4238>.

Ode Ismail, La. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Bidang Elektronik Pada Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” *Lakidende Law Review* 1, no. 2 (2022): 63–72. <https://doi.org/10.47353/delarev.v1i2.7>.

Partomo, Sindhu. “RAB (Rencana Anggaran Biaya): Panduan Lengkap, Contoh, Dan Tips Membuatnya,” 2024. <https://ukirama.com/blogs/rab-rencana-anggaran-biaya-panduan-lengkap-contoh-dan-tips-membuatnya>.

“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN,” n.d.

Puji Iman Jarkasih, Kiki Rizki Septiani, Kristi Purnamasari, Mustain Billah Marap, Rizki Ridho Putra, Silvia Damayanti, Eka Martiana W. “KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERHADAP SENGKETA WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN (Studi Putusan Nomor689/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN Jkt Utr).” *Lex Specialis* 01, no. 02 (2020): 219–27. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jlsp/article/view/8586>.

Rachmawati. “6 Fakta Pembubaran Konser Tulus Di Bandung, Penonton Kecewa Hingga SoundFest Angkat Suara.” Accessed October 2, 2025. <https://bandung.kompas.com/read/2022/04/01/140100178/6-fakta-pembubaran-konser-tulus-di-bandung-penonton-kecewa-hingga-soundfest?page=all>.

Renata Christha Auli, S.H. “Apa Itu Perbuatan Melawan Hukum Dalam Pasal 1365 KUH Perdata? | Klinik Hukumonline.” Accessed September 26, 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-perbuatan-melawan-hukum-dalam-pasal-1365-kuh-perdata-lt6576f13b60c6a/>.

Republik Indonesia. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, no. 8 (1999): 1–19.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Riadi, Muchlisin. “Pengertian, Prinsip Dan Dasar Hukum Mediasi.” Accessed September

25, 2025. [https://www.kajianpustaka.com/2018/11/pengertian-prinsip-dan-dasar-](https://www.kajianpustaka.com/2018/11/pengertian-prinsip-dan-dasar-hukum-mediasi.html#google_vignette)

[hukum-mediasi.html#google_vignette](https://www.kajianpustaka.com/2018/11/pengertian-prinsip-dan-dasar-hukum-mediasi.html#google_vignette).

Saputra, Inung Wondo. “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI

MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF OENYELESAIAN SENGKETA TERKAIT

MASALAH E- COMMERCE OLEH BPSK.” *Educacao e Sociedade* 1, no. 1

(2016): 1689–99.

http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf

http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm

http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf

<https://direitoufma2010.files.wordpress.com/2010/>.

Sari., Indah. *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum*

Perdata. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 11, No. 1, 2020, Hal. 54, n.d.

Sihite, Nadya Afyuni, and Juliana Putri. “Implementasi Konsep Hak Khiyar Dalam

Transaksi Jual Beli Modern.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 2

(2025): 303–11. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i2.3595>.

Siliwangi, Siliwangi. “ANALISIS KRITIS TERHADAP LARANGAN GHARAR

DALAM TRANSAKSI BISNIS MODERN: STUDI PUSTAKA BERBASIS

LITERATUR FIKIH MUAMALAH.” *Jurnal Hadratul Madaniyah* 11, no. 2

(January 8, 2024): 56–62. <https://doi.org/10.33084/JHM.V11I2.9104>.

Syahrum, Muhammad. *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN HUKUM*. Riau: DOTPLUS Publisher, 2022.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=hNFiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologi+penelitian+yuridis+empiris&ots=AXOW6Fiog9&sig=ppcuHMeqLROR203wPK129Qfm9G4&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologi penelitian yuridis empiris&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=hNFiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologi+penelitian+yuridis+empiris&ots=AXOW6Fiog9&sig=ppcuHMeqLROR203wPK129Qfm9G4&redir_esc=y#v=onepage&q=metodologi%20penelitian%20yuridis%20empiris&f=false).

Taufikkurrahman. “ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA,” 2015.

“Tentang LPK-RI - Lpkri.Com.” Accessed September 22, 2025.
<https://lpkri.com/tentang-lpk-ri/>.

Warjiyati, Sri. “EKSISTENSI HUKUM ADAT DALAM PENYELESAIAN KONFLIK PADA DAERAH OTONOM.” *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 6, no. 2 (November 1, 2018). <https://doi.org/10.21274/AHKAM.2018.6.2.389-410>.

LAMPIRAN

A. Daftar Wawancara di Swastamita Fst 2024

1. Dapatkah Anda menjelaskan secara singkat mengenai Swastamitafest 2024, termasuk tanggal, lokasi, dan artis yang dijadwalkan tampil?
2. Bagaimana proses perencanaan dan persiapan konser ini dilakukan?
3. Apakah ada tantangan atau hambatan yang dihadapi selama persiapan?
4. Apa alasan utama yang menyebabkan pembatalan konser Swastamitafest 2024?
5. Apakah pembatalan ini disebabkan oleh faktor internal atau eksternal?
6. Bagaimana Anda menginformasikan pembatalan konser kepada konsumen yang telah membeli tiket?
7. Apakah ada upaya untuk memberikan kompensasi atau pengembalian dana kepada konsumen?
8. Dalam konteks pembatalan konser, bagaimana Anda memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?
9. Apakah ada prosedur atau kebijakan khusus yang diterapkan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam situasi seperti ini?
10. Menurut Anda, apa tanggung jawab penyelenggara konser terhadap konsumen dalam hal pembatalan acara?
11. Apakah ada kendala terkait pelaksanaan pengembalian dana ke konsumen, bisa jelaskan?
12. Bagaimana pembatalan konser ini memengaruhi reputasi dan kepercayaan konsumen terhadap penyelenggara?

13. Apakah ada upaya untuk memulihkan kepercayaan konsumen setelah pembatalan ini?

B. Daftar Wawancara di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bale Ihsani

1. Bisa dijelaskan secara singkat mengenai sejarah berdirinya LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung?
2. Apa visi dan misi utama dari lembaga ini dalam memberikan perlindungan kepada konsumen?
3. Bagaimana prosedur atau tahapan penyelesaian sengketa konsumen yang diterapkan di LPKSM Bale Ihsani?
4. Apakah LPKSM memiliki prosedur mediasi tersendiri atau mengikuti ketentuan dari BPSK/UU Perlindungan Konsumen?
5. Apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan LPKSM kepada konsumen sebelum dan sesudah proses mediasi?
6. Kapan LPKSM menerima laporan dari konsumen terkait pembatalan konser Swastamita Fest 2024?
7. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh LPKSM setelah menerima aduan dari konsumen?
8. Bagaimana tanggapan atau kerja sama dari pihak penyelenggara konser selama proses mediasi?
9. Bagaimana hasil akhir dari mediasi yang dilakukan? Apakah ada kesepakatan mengenai pengembalian dana (refund)?

10. Apa saja kendala yang dihadapi LPKSM selama proses penyelesaian sengketa tersebut?



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 : 489 /F.Sy.1/TL.01/06/2025
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 30 Juni 2025

Kepada Yth.
Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Bale Ihsani Kota Bandung
Jl Raya Cihampelas No.29, Pasar, Mekarmukti, Kec. Cihampelas, Kab. Bandung Barat,
Jawa Barat.

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Rizma Jasmeen
NIM : 210202110165
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
**Perlindungan Hukum Terhadap Penonton Konser Swastamita Fest 2024 Atas
Pembatalan Acara(Studi di Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK) BALE
IHSANI Kota Bandung)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

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

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi



Tembusan :

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



Gambar 1. 1 Surat Pengantar Izin Penelitian LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung



**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN BALE IHSANI
INDONESIA**

(TDLPK : 510/1252/Diskoperindag)
Sekretariat : Jl. Permai 27 Blok MD No. 1 Margahayu Permai
Kab. Bandung – Jawa Barat
Tlp. 022 – 5405693
HP : 08211 – 834 – 84 – 84

Bandung, 17 Juli 2025

Kepada Yth,

Dekan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang **Fakultas Syariah**
Jl. Gajayana 50 Malang

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dengan hormat, Terimakasih atas surat permohonan wawancara yang anda kirimkan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Bale Ihsani . LPK Bale Ihsani dengan senang hati memberikan izin untuk melakukan wawancara dengan :

Nama : Rizma Jasmeen

NIM : 210202110165

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Tanggal : 23 Juli 2025

Tempat : Kantor BPSK Kabupaten Bandung

LPK Bale Ihsani telah mempersiapkan informasi yang diperlukan dan siap untuk berbagi pengalaman serta pengetahuan. Jika ada kebutuhan tambahan atau perubahan jadwal, silakan hubungi kembali. Terima kasih atas kesempatan ini LPK Bale Ihsani menantikan wawancara tersebut.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Ketua umum LPK Bale Ihsani

Muhammad Ihsan Hasibuan S. Ag

Gambar 1. 2 Surat Balasan LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung



Gambar 1. 3 Wawancara dengan Rafi Project Officer Swastamita Fest 2024



Gambar 1. 4 wawancara dengan Pak Erwin Anggota LPKSM Bale Ihsani Kota Bandung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Rizma Jasmeen
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	:	Banjar 23-09-2003
Agama	:	Islam
Perguruan Tinggi	:	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jurusan	:	Hukum Ekonomi Syariah
Alamat Rumah	:	Jl Sukamulya no 105/142-B Cibeunying kidul, Kota Bandung
Nomor Handphone	:	0881-23385887
Email	:	rizmajasmeeen@gmail.com