

## PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENYELENGGARA ACARA AKIBAT PEMBATALAN TIKET PADA PLATFORM ONLINE KARENA FORCE MAJEURE

Muhammad Elnico Fadil Irawan<sup>1</sup>, Daffila Dhiya Azzahra<sup>2</sup>, Desty Yusmiati<sup>3</sup>, Yuniq Elfanita<sup>4</sup>,  
Tia Putri Ivani<sup>5</sup>, Muhamad Fauzi Rais Lutfi<sup>6</sup>  
[muhelnico96@gmail.com](mailto:muhelnico96@gmail.com)<sup>1</sup>, [dhivadaffila@gmail.com](mailto:dhivadaffila@gmail.com)<sup>2</sup>, [inidedess@gmail.com](mailto:inidedess@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[yuniqelfanitaaa@gmail.com](mailto:yuniqelfanitaaa@gmail.com)<sup>4</sup>, [tiaputriivanii@gmail.com](mailto:tiaputriivanii@gmail.com)<sup>5</sup>, [muhammad.fauzi@untirta.ac.id](mailto:muhammad.fauzi@untirta.ac.id)<sup>6</sup>  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persoalan pertanggung jawaban penyelenggara acara akibat pembatalan pembelian tiket yang sudah dibeli secara online melalui aplikasi atau platform digital, apabila pembatalan tersebut terjadi karena keadaan force majeure. Jika memang terjadi akibat force majeure alasan tersebut dapat dijadikan dasar untuk membebaskan debitur dari tanggung jawab, tetapi penerapannya tidak serta-merta menghilangkan kewajiban penyelenggara untuk memberikan kompensasi kepada konsumen. Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era digital, pembelian tiket secara online sudah menjadi kebiasaan banyak orang. Namun, ketentuan atau aturan hukum terkait pembatalan dan pertanggung jawaban terhadap konsumen saat terjadi keadaan force majeure masih menimbulkan kebingungan pada penyelenggara acara dan konsumen. Oleh karena itu, penulisan penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaturan hukum yang berlaku, penyelesaian sengketa antara penyelenggara dan konsumen, serta penerapan perlindungan bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode normatif yuridis dengan menganalisis peraturan perundang-undangan, sumber-sumber hukum, mekanisme penyelesaian sengketa dan kebijakan perlindungan konsumen. Hasil dari penelitian ini menjawab yaitu penyelenggara acara dan konsumen harus mempertimbangkan hak dan kewajiban masing-masing dan penyelenggara acara wajib memberi informasi yang jelas, memberi kompensasi kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar tidak merugikan konsumen yang sudah membayar dan memberikan solusi yang adil kepada konsumen, misalnya melalui mekanisme non-litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Kata Kunci:** Keadaan Kahar, Penyelenggara Acara, Konsumen.

### ABSTRACT

*This study is motivated by the issue of event organizers' liability for the cancellation of tickets purchased online through applications or digital platforms, if the cancellation occurs due to force majeure. If it does occur due to force majeure, this reason can be used as a basis to release the debtor from liability, but its application does not automatically eliminate the organizer's obligation to provide compensation to consumers. With the rapid development of technology in the digital era, online ticket purchases have become commonplace. However, the legal provisions or regulations related to cancellations and liability to consumers in the event of force majeure still cause confusion for event organizers and consumers. Therefore, this study aims to examine the applicable legal regulations, dispute resolution between organizers and consumers, and the application of consumer protection. This research uses a normative juridical method by analyzing laws and regulations, legal sources, dispute resolution mechanisms, and consumer protection policies. The conclusion of this study is that event organizers and consumers must consider their respective rights and obligations, and event organizers are required to provide clear information, compensate consumers in accordance with the Consumer Protection Law so as not to harm consumers who have paid, and provide fair solutions to consumers, for example through non-litigation mechanisms at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).*

**Keywords:** Force Majeure, Event Organizer, Consumer.

## PENDAHULUAN

Pada masa sekarang, keberadaan fasilitas hiburan sangat dibutuhkan sebagai jeda dari tekanan aktivitas sehari-hari. Hiburan berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh kesenangan sekaligus menjadi bentuk istirahat dari rutinitas yang penuh kesibukan selain itu terdapat berbagai jenis hiburan, salah satunya adalah konser musik. Musik merupakan bentuk kesenian yang selalu melekat dalam kehidupan manusia, dan hampir setiap orang dapat menikmati musik sambil menjalankan aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi dan munculnya perdagangan elektronik juga telah mengubah cara masyarakat mendapatkan layanan hiburan, termasuk dalam membeli tiket acara. Jika dulu transaksi dilakukan secara langsung, kini prosesnya berpindah ke platform e-ticketing. Sistem Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) memungkinkan penjualan tiket secara cepat dan dalam jumlah besar, namun sekaligus memunculkan persoalan baru terkait pengaturan kontrak digital, prosedur refund, serta perlindungan konsumen. Di Indonesia, ketentuan mengenai PMSE, misalnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, menetapkan adanya tanggung jawab bagi penyelenggara atau platform untuk menjamin kejelasan konfirmasi transaksi dan menyediakan mekanisme pengembalian dana apabila terjadi pembatalan (Maimanah & Permana, 2022).

Konser musik telah menjadi salah satu bentuk hiburan utama yang sangat digemari masyarakat Indonesia untuk melepas penat dari rutinitas harian, dengan survei Jakpat 2025 menunjukkan 52% responden memilihnya karena efektif sebagai hiburan multisensorik lengkap dengan musik live, tata cahaya, dan energi massa. Selain itu, 46% responden menyatakan konser berfungsi sebagai pelepas stres yang ampuh, mirip “ruang terapi” melalui musik keras dan interaksi crowd yang mengurangi ketegangan psikologis. Fenomena ini juga didorong oleh perkembangan industri musik digital seperti streaming Spotify dan YouTube, yang meningkatkan permintaan tiket konser secara langsung dan memunculkan platform e-ticketing

Di sisi lain, pembeli tiket merupakan konsumen yang berhak memperoleh kepastian atas pelaksanaan acara sebagai bentuk pemenuhan prestasi, atau mendapatkan kompensasi jika hak tersebut tidak terpenuhi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar (Kawengian, 2019), perlakuan yang adil, serta ganti rugi ketika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya. Oleh karena itu, ketika sebuah acara dibatalkan, promotor atau penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk memberikan penyelesaian yang sesuai kepada konsumen. Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa pembatalan konser atau penjualan tiket tanpa prosedur refund yang jelas seringkali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Permasalahan menjadi semakin rumit ketika pembatalan acara disebabkan oleh *force majeure*, yaitu keadaan di luar kendali para pihak seperti bencana alam, merebaknya penyakit, atau adanya kebijakan pemerintah. Dalam hukum perdata (KUHPerdata) (Mukatromah et al., 2024), keadaan memaksa dapat dijadikan dasar untuk membebaskan debitur dari tanggung jawab, tetapi penerapannya tidak serta-merta menghilangkan kewajiban penyelenggara untuk memberikan kompensasi kepada konsumen. Hal ini tetap bergantung pada isi perjanjian, penyebab faktual terjadinya pembatalan, serta penerapan asas keadilan dan itikad baik. Berbagai putusan dan literatur hukum juga menegaskan bahwa pihak penyelenggara harus dapat membuktikan adanya unsur *force majeure* dan menjelaskan bagaimana kondisi tersebut benar-benar memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban kontrak.

Meskipun peraturan perlindungan konsumen telah diberlakukan, pada praktiknya masih banyak pelanggaran yang terjadi, di mana pelaku usaha sering kali tidak mematuhi

ketentuan yang ada, sehingga merugikan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli tiket konser sangat penting, terutama di era digital ini. Beberapa ketentuan dalam UU ITE juga relevan untuk mengatasi masalah penipuan online, khususnya dalam pembelian tiket konser.

Dengan demikian, penting untuk memastikan bahwa penyelenggara konser, promotor, dan platform e-ticketing menjalankan kewajiban hukumnya, mulai dari memberikan informasi yang transparan, menyediakan mekanisme refund yang jelas, hingga menjamin perlindungan konsumen secara penuh. Ketidakpastian dalam pelaksanaan acara maupun mekanisme pengembalian dana bukan hanya menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen, tetapi juga dapat merusak kepercayaan publik terhadap industri hiburan dan transaksi elektronik secara keseluruhan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dan hukum positif (Efendi & Ibrahim, 2016) dengan pendekatan kasus (case approach) dan pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis norma hukum yang mengatur hubungan hukum antara penyelenggara acara, platform penjual tiket online dan konsumen dalam situasi pembatalan acara akibat force majeure. Norma hukum yang dikaji meliputi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdara khususnya mengenai keadaan memaksa (force majeure), Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya serta berbagai peraturan turunan yang relevan.

Melalui pendekatan kasus, penelitian ini menelaah secara mendalam contoh kasus pembatalan acara yang terjadi pada platform penjualan tiket online, termasuk pola penyelesaian sengketa, serta pertanggungjawaban para pihak ketika pembatalan terjadi karena keadaan memaksa. Putusan pengadilan, perjanjian elektronik (terms and conditions), serta dokumen kebijakan platform diperlakukan sebagai hukum primer. Sementara itu, buku, jurnal ilmiah, kajian hukum, artikel akademik, dan pendapat para ahli mengenai perlindungan konsumen dan force majeure digunakan sebagai bahan hukum sekunder yang memperkuat analisis konseptual (library research).

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif, yakni dengan menelaah, mengorganisasi dan menginterpretasi seluruh bahan hukum untuk memahami bagaimana ketentuan normatif force majeure dan pertanggungjawaban kontraktual diterapkan dalam praktik transaksi elektronik. Teknik interpretasi yang digunakan meliputi interpretasi gramatikal, sistematis, dan teologis untuk melihat hubungan antara norma perundang-undangan dengan implementasinya oleh platform online maupun penyelenggara acara. Dengan demikian, metode penelitian ini memungkinkan peneliti memberikan gambaran yang komprehensif mengenai alasan hukum, pola pertanggungjawaban, serta implikasi yuridis yang timbul ketika terjadi pembatalan tiket atau acara akibat force majeure pada platform penjualan tiket online.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengaturan Hukum yang Berlaku Mengenai Pembatalan Tiket Akibat Force Majeure dalam Transaksi Jual Beli Tiket Secara Online**

Dalam transaksi jual beli tiket, sangat memungkinkan terjadinya pembatalan tiket dikarenakan hal-hal tidak terduga dari mulai yang dalam kendali atau kelalaian maupun karena hal diluar kendali manusia seperti hal nya force majeure. Force Majeure merupakan suatu keadaan atau peristiwa yang menyebabkan salah satu pihak dari penyelenggara acara

atau pembuat perjanjian yang dalam hubungan hukum sebagai debitur tidak bisa memenuhi perjanjian tersebut dikarenakan beberapa peristiwa yang tergolong *force majeure* contohnya bencana alam gempa bumi, longsor, banjir, virus, kebakaran, perang, dan hilangnya objek perjanjian itu sendiri, hal-hal ini diluar kendali penyelenggara dan tidak terduga.

Dalam KUH Perdata dikenal dengan istilah “wanprestasi” atau bisa diartikan dengan “cidera janji”, yaitu tidak terpenuhinya perjanjian sesuai kesepakatan yang berlaku di awal antara debitur dan kreditur. pada pasal 1243 KUH Perdata diatur mengenai wanprestasi “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan” (Iwanti & Taun, 2022). Namun, jika dilihat lebih teliti, wanprestasi berisi unsur kelalaian dari salah satu pihak, sedangkan *force majeure* adalah cidera janji yang disebabkan bukan oleh kelalaian, melainkan karena suatu hal diluar kendali debitur maupun kreditur, oleh karena itu pembatalan tiket acara dalam transaksi online tidak bisa digolongkan sebagai wanprestasi.

Pada peristiwa ini, bisa dilihat terlebih dahulu hak dan kewajiban dari pihak debitur maupun kreditur yang bersumber dari hukum formal, contohnya ketika sebuah konser dibatalkan karena alasan *force majeure*, perlu diketahui hak dan kewajiban dari penyelenggara acara dan peserta acara. Mengenai pengaturan hukum yang berlaku mengenai pembatalan tiket online akibat *force majeure* ini bisa dikaitkan dengan beberapa sumber hukum yang berlaku, diantaranya :

Pada pasal 1244 dijelaskan bahwa debitur diwajibkan mengganti kerugian apabila tidak dapat membuktikan bahwa kegagalan kesepakatan disebabkan oleh *force majeure*, pasal 1245 menjelaskan tidak mewajibkan ganti kerugian apabila hal tersebut terjadi karena *force majeure*. Tetapi, ini terasa tidak adil bagi konsumen, seperti konsumen telah membayar mahal untuk pembelian tiket konser, namun ternyata terhalang pelaksanaannya karena virus covid-19. Tentu konsumen merasa dirugikan, jika benar-benar batal dan uang pembelian tiket tidak kembali sama sekali, oleh karena itu, konsumen bisa menuntut hak nya untuk mendapatkan keadilan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam Undang-Undang tersebut mengatur kewajiban penyelenggara acara terhadap konsumen, yaitu:

1. Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak konsumen “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Artinya, penyelenggara acara harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur bahwa konser dibatalkan karena alasan *force majeure* seperti adanya virus covid-19, membuat pernyataan resmi dengan penjelasan secara rinci jika memang dibatalkan agar memberikan kepastian kepada konsumen (Kristiyanti, 2008).
2. Pasal 19 ayat 1-3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan
  - 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Jadi, penyelenggara acara dalam hal pembatalan tiket konser akibat covid-19 (*force majeure*) diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang mana sudah membeli tiket konser, tetapi konser tersebut tidak terlaksana.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sinaga, 2020).

Umumnya, konsumen meminta ganti rugi berupa pengembalian uang secara penuh dari pihak penyelenggara acara.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Mengenai waktu ganti rugi yang diberikan kepada penyelenggara acara juga diatur dalam undang-undang ini, yaitu dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari.

Pembelian tiket We The Fest melalui website resmi We The Fest atau platform resmi lain yang bekerja sama contohnya Blibli. Dalam POJK No. 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital yang mengatur layanan uang elektronik, payment gateway, proteksi konsumen dan keamanan transaksi digital. Transaksi pembayaran tiket nya melalui mobile banking atau internet banking. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015) Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan pengguna bank melakukan aktivitas keuangan langsung dari perangkat seluler (Saputra et al., 2023). Di era globalisasi seperti sekarang ini menjadi kemudahan para konsumen untuk membeli tiket dari lokasi manapun tanpa mengantri untuk mendapatkan tiketnya.

Klausul seringkali berat sebelah dan hanya menguntungkan penyelenggara dalam hal force majeure dapat dibatalkan karena dianggap sebagai klausul baku yang merugikan konsumen. Sama halnya dengan dalam pandangan Mariam Darus Badruzaman, yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah ketentuan kontraktual yang memungkinkan satu pihak mengalihkan atau menghapus tanggung jawabnya untuk menanggung kerugian yang timbul karena tidak memenuhi kewajiban atau karena perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Aturan mengenai Perlindungan Konsumen, terutama yang menyinggung klausul baku, berperan menyadarkan masyarakat bahwa mereka memiliki hak yang sama dengan pihak lain ketika terikat dalam perjanjian standar. Ketentuan tersebut juga menegaskan pentingnya menyediakan instrumen yang dapat memperkuat perlindungan terhadap praktik penggunaan perjanjian baku yang sering kali menempatkan salah satu pihak pada posisi yang kurang menguntungkan.

Dalam kebijakan yang ditetapkan, pihak penyelenggara We The Fest menawarkan kompensasi berupa voucher untuk digunakan pada acara Ismaya di masa mendatang, atau refund separuh dari nilai tiket dengan batas waktu klaim selama 30 hari. Opsi tersebut ditolak banyak penonton karena kondisi finansial mereka sedang terdampak pandemi covid-19 dan dana pembelian tiket dibutuhkan untuk kebutuhan lain yang lebih mendesak. Sebagian besar peserta konser juga bukan berasal dari Jakarta, sehingga mereka sudah mengeluarkan biaya perjalanan tambahan yang semakin memperberat situasi.

Klausul yang berat sebelah dan hanya menguntungkan penyelenggara, misalnya klausul force majeure dapat merugikan konsumen dan berpotensi dibatalkan secara hukum sebagai klausul baku yang tidak adil. Aturan Perlindungan Konsumen bertujuan menyeimbangkan hak pihak dalam perjanjian, sehingga konsumen tidak dirugikan oleh ketentuan sepihak. Kasus We The Fest menunjukkan contoh nyata, di mana opsi refund atau voucher yang ditawarkan penyelenggara tidak memadai bagi konsumen yang terdampak pandemi dan memiliki biaya tambahan, sehingga klausul tersebut dapat dikategorikan merugikan konsumen.

## **2. Penyelesaian Masalah Antara Penyelenggara Acara dan Konsumen dalam Kasus Pembatalan Tiket karena Force Majeure serta Penerapan Perlindungan Konsumen**

Pada era modern saat ini, banyak penyelenggara acara berlomba-lomba mengadakan konser musik karena Indonesia merupakan salah satu pasar musik terbesar di

Asia Tenggara dengan beragam selera musik dan semangat yang sangat tinggi, hal itu terlihat dari peningkatan konsumsi musik digital, popularitas konser, serta banyaknya musisi dan grup internasional yang memilih Indonesia sebagai salah satu pasar utamanya. Konser musik merupakan salah satu yang ditunggu-tunggu oleh pencinta musik untuk menikmati lagu sambil melihat secara langsung penampilan penyanyi kesukaan mereka. Dalam hal itu maka terjadilah transaksi penjualan-pembelian tiket diantara penyelenggara acara (promotor) dan konsumen (penonton), transaksi penjualan-pembelian tiket merupakan salah satu bentuk kesepakatan jual-beli yang terjadi.

Kesepakatan jual beli adalah hasil dari kesepakatan antara kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut, Jual beli adalah bentuk transaksi pertukaran barang yang memiliki nilai. Di sini, salah satu pihak yang disebut penjual menawarkan barang, sedangkan pihak lain yang disebut pembeli mendapatkan barang tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama. Salah satu contoh jual-beli tiket konser musik oleh promotor dan konsumen adalah penjualan Tiket Konser We The Fest Tahun 2020 yang digelar oleh penyelenggara acara Ismaya Live.

Pada akhir tahun 2019 dunia dihebohkan dengan virus covid-19 virus ini pertama kali terdeteksi di China lebih tepatnya di Kota Wuhan. Penyebaran virus ini terjadi dengan sangat cepat karena proses penularannya yang mudah, penularan virus ini salah satunya melalui partikel cairan sangat kecil yang keluar dari mulut atau hidung (droplet) saat seseorang berbicara, batuk, atau bersin dan virus ini menyebabkan lumpuhnya sebagian besar kegiatan negara. Virus ini terdeteksi masuk pertama kali di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 oleh Presiden Joko Widodo, kemudian pada tanggal 11 Maret 2020 World Health Organization (WHO) menetapkan status pandemi. Penularan virus ini sangat cepat dan menyebabkan jumlah kasus covid-19 di Indonesia terus naik dari waktu ke waktu, dikarenakan kasus yang terus meningkat akhirnya pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB). Berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 2020, tindakan tersebut meliputi pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Covid-19 termasuk pembatasan terhadap pergerakan orang dan/atau barang untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu untuk mencegah penyebaran (Apriyani et al., 2021).

Penerapan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) menyebabkan terhambatnya aktivitas sosial masyarakat, dalam PSBB pemerintah membatasi aktivitas di ruang publik, menutup sementara sekolah, tempat ibadah, perkantoran tertentu, pusat hiburan, hingga fasilitas umum. Pembatasan ini juga berdampak langsung pada dunia hiburan indonesia dikarenakan banyaknya konser dan acara musik yang dibatalkan secara terpaksa dikarenakan konser ataupun acara musik berpotensi menjadi pusat penyebaran covid-19. Salah satu konser musik yang terkena dampak pembatalan adalah Konser We The Fest 2020.

Konser We The Fest edisi keenam dijadwalkan berlangsung pada 14–16 Agustus 2020 di JIExpo Kemayoran, Jakarta. Penyelenggara PT Ismaya Live mengumumkan line-up internasional yang kuat, antara lain Migos, Clairo, Blackbear, Oh Wonder, Shallou, Masego, Cheat Codes, serta artis lokal seperti Sheila on 7, Isyana Sarasvati, dan The Changcuters. Penjualan tiket presale dimulai pada bulan Januari 2020. Namun, dikarenakan terjadinya covid-19 yang menyebabkan pembatasan untuk berkumpul bagi masyarakat akhirnya konser We The Fest terpaksa dibatalkan.

Pengumuman pembatalan tiket We The Fest 2020 resmi disampaikan Ismaya Live pada 17 Juni 2020 melalui akun Instagram dan situs resmi. Dalam pernyataan tertulis, Ismaya Live menyebutkan kesehatan dan keselamatan penonton sebagai prioritas utama. Mereka menawarkan dua opsi: (1) tiket tetap berlaku untuk edisi 2021 plus bonus token Rp300.000, atau (2) menunggu pengumuman lebih lanjut terkait proses refund oleh mitra

penjual tiket yaitu loket.com. Opsi pengembalian dana penuh secara langsung tidak disebutkan pada pengumuman pertama (Qiram, 2021). Hal tersebut membuat para penonton merasa kecewa.

Pembatalan tiket We The Fest 2020 dikarenakan pandemi yang melanda Indonesia dan kebijakan pembatasan sosial yang telah ditetapkan pemerintah memenuhi unsur keadaan memaksa secara objektif. Kejadian tersebut berada di luar kendali manusia biasa dan tidak dapat dihindari, kejadian tersebut biasa disebut dengan *force majeure*. Pada KUH Perdata yang tercantum di pasal 1244 dan 1245 mensyaratkan tiga unsur kumulatif: (1) keadaan terjadi setelah perjanjian lahir, (2) tidak dapat diramalkan pada saat perjanjian dibuat (*unforeseeable*), serta (3) tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur. Jika ketiga unsur itu terpenuhi maka dapat diidentifikasi sebagai *force majeure*.

Dengan adanya unsur-unsur tersebut, pembatalan We The Fest 2020 dapat diidentifikasi sebagai *force majeure* yang membebaskan penyelenggara acara dari tanggung jawab atas tidak terlaksananya pertunjukan. Namun, keadaan memaksa (*force majeure*) tidak membebaskan penyelenggara sepenuhnya dari kewajibannya terhadap konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelenggara tetap wajib memberikan informasi yang jelas tentang pembatalan, menyediakan mekanisme pengembalian dana, atau menawarkan kompensasi alternatif yang tidak merugikan konsumen. Kewajiban ini tidak lagi berhubungan dengan penyelenggaraan acara utama, melainkan berupa pemenuhan hak konsumen akibat gagalnya perjanjian akibat keadaan memaksa.

Dalam kasus pembatalan tiket We The Fest tahun 2020 akibat *force majeure*, terdapat permasalahan di mana sebagian konsumen tidak terima dengan kompensasi pengembalian dana yang diberikan oleh penyelenggara acara, sehingga menjadi pemicu timbulnya sengketa antara penonton dan promotor. Berdasarkan Pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (Kristiyanti, 2008). Pasal tersebut memuat bahwa Indonesia sendiri memiliki 2 upaya untuk penyelesaian sengketa, yaitu melalui jalur pengadilan dan jalur non-litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Apabila upaya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan di nilai terlalu lama dan sangat birokratis, konsumen bisa melalui upaya penyelesain sengketa melalui jalur non-litigasi atau yang sering disebut alternatif penyelesaian sengketa (APS). Cara alternatif penyelesaian sengketa APS (kecuali arbitrase) biasanya dilakukan dengan mendiskusikan perbedaan-perbedaan yang timbul di antara para pihak yang bersengketa melalui “musyawarah untuk mufakat” dengan tujuan mencapai win-win solution (Santoso et al., 2024).

Salah satu lembaga penyelesaiannya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah salah satu lembaga peradilan konsumen yang berada di setiap daerah tingkat II di seluruh Indonesia, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Tugas utamanya adalah menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan umum. Mengenai cara menyelesaikan sengketa penyelenggara acara dan konsumen di BPSK, dalam Pasal 15 Ayat (1) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang tugas dan wewenang BPSK disebutkan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang merasa haknya terganggu bisa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke sekretariat BPSK. Permohonan tersebut bisa ditulis secara tertulis maupun tidak tertulis.

Dalam kasus pembatalan We The Fest 2020, konsumen yang merasa tidak puas dengan cara kompensasi yang diberikan, seperti menahan tiket untuk acara berikutnya atau

proses pengembalian uang yang ditawarkan penyelenggara, secara umum bisa mengajukan pengaduan ke BPSK agar mendapatkan solusi yang adil. Dengan menyelesaikan masalah melalui BPSK, dapat tercapai solusi yang saling menguntungkan karena keputusan diambil melalui musyawarah yang terarah, dengan memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, serta ketentuan *force majeure* dalam kontrak. Putusan BPSK bersifat mengikat dan memiliki kekuatan eksekutorial setara putusan pengadilan. Jalur BPSK efektif karena salah satu alternatif penyelesaian sengketa berupa mediasi langsung juga terbuka (Longdong et al., 2024).

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah suatu peraturan yang dibuat dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dianggap penting untuk memperkuat posisi konsumen dan memberikan kepastian serta keamanan. Ketentuan mengenai hak-hak konsumen diatur dengan jelas di dalam Pasal 4 UUPK (Indonesia, 1999): Pertama yaitu, Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Selain konsumen, ketentuan UUPK juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yang diatur Pasal 7 UUPK yang menyatakan bahwa; Pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam kasus ini pemberian informasi anantara pelaku usaha kepada konsumen merupakan suatu unsur yang paling penting (Shidarta, 2004). Pemberian informasi tidak hanya mencakup keterangan tentang pelaksanaan tetapi juga informasi pembatalan akibat kendala *force majeure* juga. Pada penyelesaian masalah antara penyelenggara acara dan konsumen melalui jalur non litigasi, pemberian informasi yang diberikan oleh penyelenggara acara sangat berdampak. Ketika informasi yang diberikan jelas, benar, dan jujur meminimalisasi kecurigaan dan terciptanya transparansi antara penyelenggara kepada konsumen. Menurut Jhon. F. Kennedy mengatakan bahwa pemberian informasi adalah hak bagi konsumen yang sangat fundamental. Apapun keterangan yang diberikan oleh pelaku usaha harus diberikan secara lengkap dengan penuh kejujuran, sehingga tidak membuat bingung atau bahkan menyesatkan konsumen (Zulham, 2016). Urgensi pemenuhan hak informasi kepada konsumen sangat diutamakan karena konsumen sangat bergantung kepada informasi yang diberikan oleh penyelenggara acara. Serta konsumen tidak salah faham atau berfikir buruk kepada penyelenggara acara jika informasi yang diberikan jelas, benar, dan jujur.



Adapula tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang terdapat di dalam Pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha antara lain ; 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Pemberian ganti-rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; 4) Pemberian ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari pembahasan mengenai pertanggungjawaban hukum penyelenggara acara akibat pembatalan tiket pada platform online karena force majeure menunjukkan bahwa dalam konteks hukum kontrak di Indonesia, keadaan force majeure merupakan suatu keadaan yang tidak dapat diprediksi dan di luar kendali para pihak, sehingga menyebabkan ketidakmampuan dalam memenuhi kewajiban kontrak, termasuk dalam hal penyelenggaraan acara melalui platform digital. Penyelenggara acara, meskipun dibebaskan dari sanksi hukum akibat ketidakmampuan melaksanakan acara karena force majeure, tetap memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang transparan kepada konsumen dan melakukan pengembalian dana atau kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perjanjian serta peraturan perundang undangan yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga keadilan, kepercayaan, dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital, serta mencegah timbulnya sengketa hukum di kemudian hari.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriyani, R., Sukma, P. A. P., Wirawan, K. A., Firdausi, F., & Saija, V. J. E. (2021). *Force Majeure in Law*. Zahir Publishing.
- Efendi, J., & Johnny, I. (2016). *METODE PENELITIAN HUKUM NORMATIF DAN EMPIRIS (Pertama)*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Indonesia, P. R. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2003(1), 1–46.
- Iwanti, N. A. M., & Taun. (2022). AKIBAT HUKUM WANPRESTASI SERTA UPAYA HUKUM WANPRESTASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU. *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS,"* VI(2), 346–351. <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris/article/download/601/386/>
- Kawengian, F. F. (2019). Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Informasi Mengenai Kondisi Dan Jaminan Barang Atau Jasa Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, VIII(6), 10–27.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Longdong, V. V. M., Soeikromo, D., & Korah, R. S. . (2024). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MENURUT HUKUM POSITIF. *Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT*, 12(4).
- Maimanah, S., & Permana, D. S. (2022). ANALISIS YURIDIS IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK DALAM PRAKTIK E-COMMERCE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Projustia Prosiding Seminar Nasional Hukum*,

- 2(1). <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSNH/article/view/24289/0>
- Mukatromah, L. A., Anam, K., Febrianti, L. R., Fitriani, D. O. B., Khusnia, V. S., & Laili, D. N. (2024). Implementasi Mediasi Elektronik di Pengadilan dalam Perspektif Hukum Acara Perdata. *Jatiswara*, 39(2), 720.
- Qiram, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi. *Jurnal Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 4(1), 61–72.
- Santoso, A. P. A., Aryono, & Brahma, Y. D. (2024). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Pustaka Baru Press.
- Saputra, M. A. D., Rofiqoh, H. H., & Saputra, W. (2023). Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Umum Konvensional di Indonesia. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 22(2), 132–141. [https://doi.org/https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana\\_ekonomi/article/view/7367](https://doi.org/https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi/article/view/7367)
- Shidarta. (2004). *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA (Revisi)*. PT. Grasindo.
- Sinaga, N. A. (2020). PERSPEKTIF FORCE MAJEURE DAN REBUS SIC STANTIBUS. 11(59), 1–27.
- Zulham. (2016). *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. Kencana.