

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Musik sangat berkembang pesat dan telah menjadi bagian kehidupan bagi setiap individu dengan selera *genre* musik yang berbeda-beda. Musik merupakan bentuk pengungkapan terhadap pikiran dan perasaan yang disalurkan melalui media suara yang disertai alunan alat musik konvensional maupun tradisional. Salah satu perkembangan dari musik adalah penyelenggaraan *event* salah satunya berupa penyelenggaraan festival musik. Festival didefinisikan sebagai suatu perayaan secara publik yang memiliki konsep dan tema tertentu. *Event* merupakan salah satu pendorong dalam industri di bidang pariwisata yang dapat membuka pasar bagi pengelola atau panitia acara dan alat pengembangan destinasi sebagai sebuah tujuan dari acara pariwisata.<sup>1</sup> Panitia penyelenggara sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yaitu memberikan informasi mengenai penyelenggaraan *event* dengan benar, jelas, dan jujur serta memberikan jaminan atas produk yang ditawarkan serta memberikan penjelasan penggunaan dan aturan yang harus ditaati oleh pengunjung karena informasi yang tertera dalam pembelian produk berupa tiket festival merupakan hak konsumen dan apabila hak konsumen tidak dapat dipenuhi seluruhnya oleh panitia penyelenggara festival musik sebagai pelaku

---

<sup>1</sup> Karyasih Marga Perwitasari, “*Pengalaman Pengunjung Festival Musik (Studi Pengalaman Pengunjung Jazz Traffic Festival)*”, Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Airlangga, 2018, hlm. 5.

usaha, maka pengunjung sebagai konsumen dapat meminta pertanggung jawaban pemenuhan hak mereka yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha.

Dalam penyelenggaraan usaha berupa pengalaman dalam menyaksikan festival musik maka diharapkan mampu memberikan pengalaman yang baik dan berkesan bagi konsumennya dan pemenuhan hak atas konsumen sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam sebuah unggahan. Keberhasilan dari penyelenggaraan festival dapat dinilai baik apabila konsumen merasa diuntungkan melalui pengalaman yang didapatkan dan pelaksanaan yang berhasil dari sudut pandang pengunjung.<sup>2</sup> Dalam penyelenggaraan sebuah festival musik, panitia penyelenggara sebagai pelaku usaha harus memenuhi hak-hak pengunjung festival sebagai konsumen dari festival musik. Pemenuhan hak konsumen tentunya harus terlampir dalam syarat dan ketentuan yang ada dalam laman atau situs pembelian tiket festival musik. Kualitas dari sebuah acara festival musik sangat bergantung dari penilaian pengunjung atas pengalaman yang disajikan oleh penyelenggara, festival musik dikatakan sukses apabila mendapatkan ulasan yang baik dari pengunjung festival musik tersebut. Dalam hal ini penyelenggara harus mementingkan apakah pengunjung menikmati penampilan musisi yang disajikan dalam festival musik multi *genre* sehingga memiliki dampak yang baik bagi penyelenggara dan dapat menarik pengunjung yang lebih banyak di festival musik yang mendatang.

---

<sup>2</sup> Arienta Widiyanisari, “Analisis Pengaruh *Social Media Interaction* Terhadap *Emosional Attachment, Brand Relationship Quality*, Serta Implikasinya Terhadap *Word Of Mouth Interaction* Telaah Pada Pengunjung Festival Musik WE THE FEST”, skripsi manajemen Universitas Multimedia Nusantara 2018, hlm. 27.

Pada penyelenggaraan festival musik tidak selalu berjalan dengan lancar dan baik sehingga seringkali terdapat kekurangan yang mengakibatkan ketidakpuasan atau tidak terpenuhinya hak pengunjung acara sebagai konsumen dari *event* festival musik. Pengunjung sebagai konsumen yang merasa dirugikan karena telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan sebuah hiburan namun akibat dari kesalahan panitia penyelenggara maka terjadi banyak sekali kekurangan yang dapat merugikan banyak pihak hingga adanya pengunjung yang menjadi korban karena kelalaian dari penyelenggara acara festival musik.

Salah satu permasalahan hukum yang akan dibahas adalah hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai penonton salah satu festival musik yang diselenggarakan di Istora Senayan, Jakarta Pusat pada tanggal 28, 29, dan 30 Oktober 2022.<sup>3</sup> Dalam penyelenggaraan festival musik tersebut pada perjanjiannya terselenggara selama 3 (tiga) hari yaitu dari tanggal 28-30 Oktober 2022. Dalam hal tersebut tertera secara jelas dan terperinci dalam postingan *Instagram* festival musik tersebut. Dalam penyelenggaraannya terdapat beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh panitia penyelenggara festival musik yaitu melakukan penjualan tiket yang melebihi kapasitas dari *venue* festival musik, tidak adanya pengaturan jalur penonton sehingga menyebabkan kepadatan pengunjung festival musik, pengaturan *rundown* pengisi acara yang terlambat di beberapa *stage* yang telah disediakan, dan

---

<sup>3</sup> Deni Herio Putra, “Memakan Korban, Festival Musik Berdendang Bergoyang di Istora Senayan Dihentikan”, <https://editornews.pikiran-rakyat.com/entertainment/pr-1315765928/memakan-korban-festival-musik-berdendang-bergoyang-di-istora-senayan-dihentikan>, diakses pada tanggal 4 Desember Pukul 22.20 WIB.

adanya pengunjung yang masuk ke acara festival musik tersebut tidak menggunakan *wristband* dalam kuantitas yang cukup banyak terlihat dari tidak adanya gelang *wristband* dengan *barcode* festival musik.<sup>4</sup> Akibat dari penyelenggaraan yang kacau pada tanggal 28 dan 29 Oktober 2022 berujung pada pembatalan izin dari pihak kepolisian pada festival hari ke-3 pada tanggal 30 Oktober 2022 dengan alasan keselamatan dan keamanan karena banyaknya penonton yang pingsan pada hari pertama dan kedua serta minimnya tenda medis atau bantuan medis yang disediakan oleh panitia penyelenggara, karena tidak terselenggaranya festival musik secara penuh, panitia penyelenggara memberikan pengembalian uang atau *refund* bagi penonton di semua kategori tiket secara keseluruhan 100% pada *caption* postingan di akun media sosialnya dengan estimasi pengembalian 30-45 hari kerja namun pada kenyataannya proses pengembalian uang atau *refund* masih belum dilaksanakan sepenuhnya dan hanya mendapat bagian beberapa persen saja dan hanya untuk hari kedua dan hari ketiga.<sup>5</sup> Berikut merupakan beberapa keluhan *ex* pengunjung festival musik yang dibatalkan melalui media sosial x:



Gambar 1.1 Pengunjung festival musik yang belum mendapatkan pengembalian dana (*refund*) dari penyelenggara festival musik  
Sumber : Media Sosial X

<sup>4</sup> Yogi Ernes, “5 Fakta Tambah Panjang Tersangka Kasus Berdendang Bergoyang”, <https://news.detik.com/berita/d-6420849/5-fakta-tambah-panjang-tersangka-kasus-berdendang-bergoyang>, diakses pada 26 Desember 2022 Pukul 21.20 WIB.

<sup>5</sup> Simak, Pengajuan “Refund” Tiket Konser Berdendang Bergoyang Berakhir Malam Ini, <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/11/02/14094801/simak-pengajuan-refund-tiket-konser-berdendang-bergoyang-berakhir-malam>, diakses pada 5 Desember 2022 Pukul 08.14 WIB.



Gambar 1.2 Pengunjung festival musik yang belum mendapatkan pengembalian dana (*refund*) dari penyelenggara festival musik  
 Sumber : Media Sosial X

Berangkat dari fakta hukum tersebut, maka dari sini bahwa hukum perlindungan konsumen sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen atas suatu perikatan dengan pelaku usaha, dengan demikian berdasarkan uraian diatas, maka Penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN FESTIVAL MUSIK YANG DIBATALKAN OLEH PANITIA PENYELENGGARA”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hak konsumen festival musik yang pertunjukannya dibatalkan oleh penyelenggara?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atas ketidakpenuhan hak konsumen oleh panitia penyelenggara?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian, berikut tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap pemenuhan hak konsumen dalam penyelenggaraan *event* festival musik;
2. Untuk mengetahui upaya perlindungan yang dapat diajukan apabila dirugikan atas tidak terpenuhinya hak konsumen dalam penyelenggaraan acara festival musik yang tidak berjalan dengan baik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penulisan penelitian ini akan dijabarkan manfaat teoritis dan manfaat praktis adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian hukum yang kredibel mengenai kemajuan hukum di bidang perlindungan hukum terhadap konsumen pengunjung festival musik di Indonesia dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak panitia penyelenggara yang mengadakan acara festival musik yang merugikan konsumennya karena tidak terpenuhinya hak sesuai dengan edaran yang dijanjikan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini bermanfaat dalam pemberian informasi yang valid mengenai hak dan kewajiban bagi penyelenggara acara festival musik dan pengunjung acara sebagai konsumen dan dengan pihak-pihak yang terlibat.

#### **1.5 Tinjauan Pustaka**

## **1.5.1 Tinjauan Umum Perlindungan Hukum**

### **1.5.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan sebuah konsep hukum yang memberikan perlindungan bagi seluruh warga negara atas hak dan kewajiban dalam melakukan sebuah tindakan hukum. perlindungan hukum merupakan bentuk upaya tanggung jawab dari negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negaranya agar dapat dihargai harkat dan martabatnya sebagai manusia. Perlindungan hukum berkaitan dengan hak dari seseorang untuk tetap berada dalam perlindungan secara hukum atas hak pribadi. Perlindungan hukum dilakukan dalam upaya untuk melindungi kepentingan masyarakat dari tindakan kesewenang-wenangan hukum yang diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum sedangkan, menurut ahli C.S.T. Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>6</sup> Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu

---

<sup>6</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm. 102.

diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>7</sup>

Dari berbagai pengertian yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum adalah upaya hukum yang diberikan negara untuk melindungi warga negaranya atau warga negara asing yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk melindungi hak asasi manusia secara mutlak.

#### **1.5.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk perlindungan hukum dibagi atas 2 (dua) bentuk yaitu, pertama perlindungan hukum preventif yaitu suatu upaya perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan mencegah terjadinya sebelum pelanggaran. Perlindungan hukum preventif memiliki pengaruh yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.<sup>8</sup> Perlindungan hukum represif yaitu suatu perlindungan hukum akhir berupa sanksi seperti denda,

---

<sup>7</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

<sup>8</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, (Solo: Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 20.



penjara, dan hukuman tambahan lainnya yang diberikan jika telah terjadi adanya pelanggaran atau sengketa. Perlindungan hukum represif ini mengarah pada upaya perlindungan hukum yang dengan cara upaya penyelesaian sengketa yang telah terjadi. Perlindungan hukum secara represif sama dengan penegakan hukum, hal ini karena proses dalam penyelesaian sengketa sampai pada tahap di pengadilan merupakan bagian dari penegakan hukum.<sup>9</sup>

### **1.5.1.3 Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum**

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap Harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.<sup>10</sup> Prinsip perlindungan hukum terhadap suatu tindakan pemerintah bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia menurut sejarah dari barat lahirnya konsep ini mengarahkan kepada pembatasan serta perletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.<sup>11</sup> Menurut Philipus M.

---

<sup>9</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2007), hlm. 25.

<sup>10</sup> Philipus M. Hadjon, *Op.cit.*, hlm. 38.

<sup>11</sup> Yassir Arafat, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Yang Seimbang*, jurnal *Rechtens Universitas Islam Jember*, 7(2), 2015, hlm. 34.

Hadjon, prinsip-prinsip perlindungan hukum yang berdasarkan Pancasila dibedakan menjadi dua antara lain:<sup>12</sup>

a. Prinsip Pengakuan dan Perlindungan Terhadap Hak Asasi Manusia

Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan Pancasila, diawali dengan uraian tentang konsep dan deklarasi tentang hak-hak asasi manusia yang diarahkan pada pembatasan perilaku dan kewajiban masyarakat dan pemerintah;

b. Prinsip Negara Hukum

Prinsip yang melandasi terbentuknya perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum.

## **1.5.2 Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen**

### **1.5.2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan sistem dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang lahir dari adanya jual beli dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan mengatur segala upaya yang menjamin terwujudnya perlindungan hukum

---

<sup>12</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2007), hlm. 19.

terhadap konsumen.<sup>13</sup> Hukum konsumen konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang terikat dengan barang dan/atau jasa yang menjadi objek perikatannya. Hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang berisikan pedoman dan kaidah hukum yang memiliki sifat mengikat dan mengatur dalam upaya melindungi hak-hak konsumen terhadap pelaku usaha atas objek yang diperjual belikan. perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu fungsi hukum yaitu berupa ketentraman bagi segala kepentingan manusia dalam masyarakat sehingga dapat tercipta sebuah keselarasan dan keseimbangan dalam kehidupan di masyarakat, sedangkan perlindungan hukum dalam arti luas tidak hanya diberikan kepada seluruh makhluk hidup maupun segala ciptaan Tuhan dan dimanfaatkan bersama sama dalam rangka menciptakan tatanan kehidupan yang adil dan damai.<sup>14</sup>

Az Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.<sup>15</sup> Menurut Pasal 1 Undang-

---

<sup>13</sup> Abdul Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm. 8.

<sup>14</sup> Dian Mega Renouw, *Perlindungan Hukum E-Commerce* (Jakarta: Pramuka Grafika, 2016), hlm. 45.

<sup>15</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 22.

Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang diperuntukkan untuk menjamin adanya kepastian hukum dan memberikan perlindungan kepada konsumen<sup>16</sup>, yang dimaksud dalam pasal ini yaitu sebuah aturan hukum yang dibuat oleh pemerintah yang diperuntukkan untuk melindungi warga negaranya dalam transaksi jual beli dalam bentuk apapun yang diperbolehkan oleh perundang-undangan agar tidak terjadi adanya sengketa atau sebagai dasar hukum dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen yang berselisih. Perlindungan konsumen dilakukan dengan landasan memberikan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum bagi konsumen

### **1.5.2.2 Asas Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama yang berdasarkan lima asas yang penting dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>17</sup>

1. Asas kemanfaatan;

Segala upaya dalam menjalankan upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat semaksimal

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1.

<sup>17</sup> Elsi dan Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), hlm. 159. dikutip dari Skripsi Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia di <https://dspace.uin.ac.id/bitstream/handle/123456789/26799/16410305%20Widi%20Wiranti.pdf?sequence=1>.

mungkin bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan;

Keikutsertaan seluruh warga negara dapat diwujudkan secara maksimal dengan memberikan kebebasan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak masing-masing dan melaksanakan kewajiban secara adil.

3. Asas keseimbangan;

Untuk memberikan keserasian antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam bentuk materiil dan spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen;

Untuk memberikan kepastian hukum atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum.

Pelaku usaha maupun konsumen wajib untuk mematuhi seluruh aturan hukum yang ada dan memiliki hak untuk memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta

negara menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

### **1.5.2.3 Bentuk Perlindungan Konsumen**

Pengaturan hukum mengenai bentuk perlindungan hukum terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen merupakan segala upaya hukum yang menjamin adanya suatu kepastian hukum yang ditujukan untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi dengan pelaku usaha. Pemberian kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna barang dan/atau jasa dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan kepada konsumen, serta terbukanya akses informasi secara jujur dari pelaku usaha mengenai kondisi barang dan/jasa yang diperdagangkan.<sup>18</sup> Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk perlindungan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>19</sup>

#### **1. Perlindungan Hukum Preventif**

---

<sup>18</sup> Fahrani Zahrotul, Sri Maharani MTMV, “*Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan*”, *Justitia Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* vol. 9(3), 2022, hlm. 1239.

<sup>19</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, (Solo: Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 20.

Perlindungan hukum preventif merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa atau permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen. Masyarakat sebagai konsumen diberikan fasilitas untuk mengutarakan pendapat atas keberatannya sebelum diputuskan menjadi sebuah keputusan. Perlindungan hukum preventif menjadi salah satu sarana yang efektif untuk upaya pencegahan bagi orang lain untuk taat kepada aturan yang berlaku agar tidak melakukan pelanggaran hak demi keperluan pihak lain.<sup>20</sup>

## 2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum secara represif merupakan bentuk perlindungan hukum akhir berupa penyelesaian sengketa atau denda, penjara, sanksi, dan hukuman tambahan yang diberikan ketika perlindungan preventif tidak terlaksana dengan baik. Perlindungan hukum represif ini dilakukan apabila dalam perbuatannya terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

<sup>21</sup> Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm. 38.

Perlindungan hukum secara represif dalam kasus konsumen yang dirugikan dalam pembatalan festival musik adalah berupa perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum represif pada perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 19, Pasal 23, dan Pasal 45 ayat (1). Pasal 19 menyebutkan pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 23 menjelaskan, apabila pelaku usaha menolak, maka konsumen dapat mengadukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui badan peradilan, atau mengadukan keluhan kepada lembaga perlindungan konsumen. Pasal 45 menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan atau non-litigasi atas kehendak para pihak yang bersengketa.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Fahrani Zahrotul, Sri Maharani MTMV, “*Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan*”, *Justitia Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* vol. 9(3), 2022, hlm. 1241.



#### 1.5.2.4 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen berdasarkan pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, konsumen merupakan setiap orang atau badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang dan jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>23</sup> Sedangkan menurut Pasal 1 Angka (2) UUPK No. 8 Tahun 1999, Konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>24</sup> Konsumen tidak hanya diartikan sebagai individu (orang), namun juga berlaku pada suatu badan usaha atau perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir dan dalam hubungan jual beli. Terdapat unsur-unsur definisi dari subjek hukum konsumen yaitu:<sup>25</sup>

##### a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” memiliki pemahaman

---

<sup>23</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), hlm. 7.

<sup>24</sup> Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>25</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 4-9.

berupa *natuurlijke person* (orang) atau *rechtspersoon* (badan hukum).

b. Pemakai

Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan konsumen merupakan konsumen akhir konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung asalkan juga dirugikan akibat dari penggunaan suatu produk atau jasa.

c. Barang dan/atau Jasa

d. UUPK mengartikan bahwa barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dapat diperdagangkan dipakai, dimanfaatkan oleh konsumen.

e. Yang Tersedia dalam Masyarakat

f. Dalam Pasal 9 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran atau udah dipasarkan.

- g. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain
- h. Transaksi oleh konsumen ditujukan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain. Penguraian unsur tidak menambah makna apapun karena pada dasarnya merupakan tindakan atas pemakaian atau pemanfaatan suatu barang dan/atau jasa.
- i. Barang dan/atau Jasa Tidak Untuk Diperdagangkan  
Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas bahwasannya hanya konsumen akhir yang menjadi Batasan dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

Az Nasution juga menegaskan bahwa konsumen juga memiliki Batasan yang terbagi menjadi tiga, sebagai berikut:<sup>26</sup>

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan

---

<sup>26</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 13.

dengan tujuan membuat barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali (tujuan komersial);

3. Konsumen akhir atau setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan akhir berupa memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

#### **1.5.2.5 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4-5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sebagai berikut:<sup>27</sup>

1. Hak atas memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan, memanfaatkan suatu barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas perolehan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

---

<sup>27</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan upaya advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara adil dan jujur serta tidak melakukan diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terdapat barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak konsumen yang telah diuraikan dalam Pasal 4 UUPK, terdapat juga kewajiban dari konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

---

<sup>28</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **1.5.2.6 Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>29</sup>

#### **1.5.2.7 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

---

<sup>29</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), hlm. 8.

1999 Tentang Perlindungan Konsumen seperti sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Hak untuk memperoleh pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi barang dan/atau jasa dengan menggunakan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan upaya pembelaan diri yang sepantasnya di dalam upaya penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk mendapatkan pemulihan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum dalam suatu sengketa bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berikut ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;  
Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

---

<sup>30</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

yang akan diperjual belikan serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang dan/atau jasa tersebut;

2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak melakukan tindakan diskriminatif;
3. Menjamin tingkat mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan aturan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
5. Memberi kompensasi berupa ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



### 1.5.3 Tinjauan Umum *Event Festival*

#### 1.5.3.1 Pengertian Festival

Festival merupakan sebuah acara yang mengusung tema dan konsep tertentu dengan menghadirkan sebuah kemegahan dan antusiasme penonton. Menurut istilah etimologi, festival berasal dari kata *festum* yang berarti kegembiraan publik atau pesta pora serta *feria* yang berarti berpantang dengan pekerjaan.<sup>31</sup> Sebuah *event* dan festival dapat mendatangkan manfaat secara langsung dan tidak langsung bagi komunitas yang terlibat

#### 1.5.3.2 Jenis-Jenis *Event Festival*

Menurut Abdullah, *event* dibagi menjadi ukuran dengan skala tertentu yang memberikan dampak yang berbeda pada setiap jenisnya. Berikut adalah jenis-jenis *event*:

a. *Mega Event*

*Mega event* memiliki kriteria, yaitu diikuti pengunjung internasional, *event* diadakan dengan skala regional dan setidaknya diikuti 5 negara, pengunjung yang hadir dalam jumlah total

---

<sup>31</sup> Alyssa E. Brown, *Is It Just The Music? Towards an Understanding of Festival-Goers and Their Experience at UK Music Festivals*, (United Kingdom: University of Central Lancashire, 2019) dikutip dari Karyasih Marga Perwitasari, *Pengalaman Pengunjung Festival Musik (Studi Kasus Pengalaman Pengunjung Jazz Traffic Festival 2019)*, skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Airlangga, 2019, hlm 18.

keseluruhan berdasarkan total lama kegiatan lebih dari 1.000.000 orang pengunjung, investasi yang dikeluarkan lebih besar, keuntungan yang didapat lebih besar, berdampak besar pada ekonomi masyarakat dan diliput oleh media secara luas. *Event* yang masuk dalam kategori *Mega event*, seperti *Olympic Games* dan *World Cup*;

b. *Medium Event*

*Medium event* adalah *event* menengah yang dikunjungi antara 100.000 orang sampai dengan 1.000.000 orang pengunjung, berdampak secara nasional;

c. *Mini Event*

*Mini event* merupakan kegiatan yang diikuti oleh kurang dari 100.000 orang pengunjung dan bersifat lokal daerah kota atau kabupaten atau bisa lebih sedikit lagi.

## **1.5.4 Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen**

### **1.5.4.1 Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) mengenai produk

konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.<sup>32</sup> Sengketa konsumen harus segera diselesaikan agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa secara hukum bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak dari kedua belah pihak yang bersengketa sehingga keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan dengan sebagaimana mestinya.<sup>33</sup>

#### **1.5.4.2 Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Dalam ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK bahwasannya setiap konsumen yang dirugikan atas barang dan/atau jasa yang telah didapatkan dari adanya jual beli dengan pelaku usaha dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan dalam lingkungan peradilan umum. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen terdapat dua pilihan metode yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha;

---

<sup>32</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebuah Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 221.

<sup>33</sup> Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, *Jurnal Mimbar Justitia Universitas Suryakencana* vol. 1(2), 2015, hlm. 577.

2. Melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Upaya Hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh panitia penyelenggara festival dapat dilakukan upaya penyelesaian secara litigasi maupun non-litigasi.<sup>34</sup> Upaya hukum secara non litigasi adalah proses penyelesaian sengketa yang berlangsung di luar pengadilan, sering disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa. Jenis penyelesaian non litigasi ini adalah negosiasi atau kesepakatan untuk mendapatkan solusi yang saling menguntungkan, ditawarkan oleh pihak ketiga untuk membantu menengahi, bukan menyelesaikan sengketa.<sup>35</sup> Upaya Hukum melalui gugatan atau pengaduan, dalam hal ini pengajuan gugatan melalui pengadilan. Pada Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa jika salah satu pihak memilih untuk mencari upaya hukum melalui jalur pengadilan, pihak tersebut dapat mengajukan gugatan ke pengadilan hanya jika pihak tidak memilih untuk melakukan upaya hukum secara non litigasi, atau pihak menyatakan upaya hukum non litigasi tidak berhasil maka baru dapat melakukan upaya hukum melalui jalur litigasi. Upaya hukum secara litigasi

---

<sup>34</sup> Fahrani Zahrotul, Sri Maharani MTMV, “*Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Bank Dalam Perkara Personal Loan*”, *Justitia Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* vol. 9(3), 2022, hlm. 1242.

<sup>35</sup> *Ibid.*,

hanya dapat dilakukan apabila para pihak belum memilih upaya hukum secara non litigasi, atau upaya hukum secara non litigasi dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak.<sup>36</sup> Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>37</sup> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memperkenalkan 3 (tiga) macam penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai berikut:<sup>38</sup>

1. Arbitrase;
2. Konsiliasi;
3. Mediasi.

Penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh melalui pengadilan, konsumen diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah:<sup>39</sup>

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;

---

<sup>36</sup> *Ibid.*,

<sup>37</sup> Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>38</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), hlm. 238.

<sup>39</sup> Celina Tri Siswi K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 176-177.

2. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang anggaran dasarnya menyebutkan bahwa didirikan untuk kepentingan perlindungan konsumen;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian hukum merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk memberikan pedoman melakukan penelitian secara sistematis.<sup>40</sup> Jenis penelitian yang digunakan oleh Penulis dalam penulisan Skripsi berupa penelitian yuridis normatif. menurut Soerjono Soekanto, penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-

---

<sup>40</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum (Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 26.

peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>41</sup> Menurut Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma yaitu mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin-doktrin.<sup>42</sup> Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.<sup>43</sup> Pendekatan perundang-undangan berupa melakukan pengkajian terhadap peraturan Perundang-Undangan yang berhubungan dengan tema yang digunakan dalam sebuah penelitian. Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, maka Penulis memutuskan untuk menggunakan jenis penelitian yuridis normatif.

### 1.6.2 Sumber Data dan Bahan Hukum

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah sumber data sekunder. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan hukum sekunder. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari bahan kepustakaan atau literatur yang ada hubungannya dengan objek

---

<sup>41</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 13.

<sup>42</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 153.

<sup>43</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2007), hlm. 35.

penelitian.<sup>44</sup> Didalam penelitian hukum, data sekunder meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif atau dapat dikatakan yang mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-Undangan, catatan-catatan resmi, risalah dalam pembuatan Undang-Undang, dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum semu yang berasal dari publikasi hukum yang meliputi buku-buku teks, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar dalam putusan pengadilan.<sup>45</sup> Berikut beberapa bahan hukum yang terbagi menjadi 3 bahan, sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang terdiri atas perundang-undangan, catatan resmi, dan putusan hakim.<sup>46</sup>berikut adalah bahan hukum primer yang Penulis gunakan dalam penulisan penelitian:

1. Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);

---

<sup>44</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum (Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm, 67.

<sup>45</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2022), hlm 141 dalam Ishaq, *Metode Penelitian Hukum (Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 68.

<sup>46</sup> *Ibid.*



3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Pelindungan Konsumen (UUPK);

4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang  
Perdagangan;

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder bersumber dari publikasi tentang hukum yang bukan sebuah dokumen resmi. Publikasi hukum ini meliputi buku teks, kamus hukum, jurnal-jurnal huku, dan komentar dalam suatu putusan hakim pengadilan.<sup>47</sup>

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang digunakan sebagai petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti dalam kamus hukum, ensiklopedia, dan indeks kumulatif.

Dalam penelitian ini, Penulis juga menggunakan bahan hukum sekunder yakni berupa wawancara tertulis sebagai data pendukung atas permasalahan dalam penelitian ini. Sebagaimana seperti yang disampaikan oleh Peter Mahmud Marzuki mengenai bahan hukum non hukum berupa wawancara dapat dipergunakan menajdi bahan hukum sekunder dalam metode penelitian hukum normatif sebagai bahan

---

<sup>47</sup> *Ibid.*

hukum pendukung penelitian.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada *ex* penonton festival musik yang dirugikan atas festival musik yang dibatalkan oleh penyelenggara. Wawancara dilakukan secara tertulis melalui *dm Instagram* mengenai hak konsumen yang belum dipenuhi oleh penyelenggara festival musik selaku pelaku usaha.

### 1.6.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penulisan Skripsi ini, Penulis melakukan pengumpulan data dan pengolahan data menggunakan metode Studi Pustaka yaitu dengan cara mengumpulkan dan mencari peraturan-peraturan hukum, buku-buku yang mengatur mengenai Perlindungan Hak Konsumen membaca dan mempelajari bahan berupa peraturan Perundang-Undangan, buku atau catatan hukum (*library research*). Data yang diperlukan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder. Menurut Abdul Kadir Muhammad, bahwa data sekunder dapat dibedakan antara bahan hukum, yaitu:<sup>49</sup>

- a. Berasal dari hukum, yaitu berupa Perundang-Undangan, putusan pengadilan, laporan hukum, dan catatan hukum.
- b. Berasal dari ilmu pengetahuan hukum, yaitu berupa ajaran atau doktrin hukum, teori hukum, pendapat, dan alasan hukum.

---

<sup>48</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2022), hlm 206.

<sup>49</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 81.

#### 1.6.4 Metode Analisis Data

Metode dalam pengolahan analisis data bersifat deskriptif analisis. Menurut Winarto Surakhmad penelitian deksriptif analitis adalah penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah dengan mengumpulkan dan menyusun data yang diperoleh kemudian menganalisis dan mengintepretasikan mengenai data tersebut.<sup>50</sup> Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yakni analisis data dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk uraian kalimat yang baik, runtun, logis, dan efektif sehingga memudahkan dalam mengintepretasikan data dan pemahaman hasil analisis.<sup>51</sup>

#### 1.6.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Selama melakukan penelitian dan proses penulisan Skripsi, Penulis melakukan penelitian terkait perlindungan hukum atas pemenuhan hak konsumen atas penyelenggaraan *event* festival musik yang tidak terselenggara sesuai rencana yang disebabkan oleh kesalahan panitia penyelenggara di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Perpustakaan Daerah

---

<sup>50</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 221.

<sup>51</sup> Soerjono Soekanto, *Metodologi Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 56.

Provinsi Jawa Timur untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang didapat melalui berita *online* atau kumpulan komplain pengunjung yang dirugikan melalui media *twitter* dan komentar dalam postingan akun *Instagram event* festival musik.

Selama proses penelitian dan penulisan Skripsi, Penulis membutuhkan waktu selama 4 (empat) bulan terhitung sejak bulan Februari 2023 minggu ke-3 dan ke-4 yaitu berupa observasi penelitian untuk bab dan subbab dalam pembahasan, pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Skripsi, penyusunan Skripsi dari bab 1,2,3, dan 4 beserta melanjutkan bimbingan Skripsi dengan dosen pembimbing, hingga tahap ACC untuk Skripsi dan siap untuk diujikan dalam Seminar Hasil Skripsi.

#### 1.6.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN FESTIVAL MUSIK YANG DIBATALKAN`OLEH PENITIA PENYELENGGARA** terdiri dari empat bab, sebagai berikut:

Pada Bab *Pertama* merupakan bab pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian. Bab pertama sebagai pendahuluan yang menerangkan dasar dan landasan dalam suatu

penelitian terkait dengan perlindungan hukum atas pemenuhan hak konsumen atas festival musik yang tidak terselenggara sesuai rencana disebabkan karena kesalahan panitia penyelenggara. Di dalam bab pertama juga memuat tinjauan Pustaka berupa uraian perikatan yang terdiri dari penjanjian dan kontrak baku, selanjutnya pengertian konsumen serta hak dan kewajiban konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, dan terakhir uraian tinjauan pustaka mengenai perlindungan konsumen dengan dasar hukum UUPK yang melindungi konsumen dalam perikatan dengan pelaku usaha dan terakhir menjelaskan mengenai metode penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan penelitian Penulis berupa yuridis normative dengan bahan hukum primer berupa perundang-undangan salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta metode pengumpulan dan pengolahan data penelitian.

Bab *Kedua* membahas tentang hak konsumen festival musik yang dibatalkan oleh panitia penyelenggara yang terdiri dari 2 (dua) subbab yaitu subbab pertama mengenai hubungan hukum konsumen dan penyelenggara festival musik dalam festival musik dan subbab kedua mengenai pelanggaran hak konsumen yang pertunjukannya dibatalkan oleh penyelenggara dalam *event* festival musik.

Bab *Ketiga* membahas tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atas ketidakpenuhan hak konsumen yang tidak dilaksanakan oleh panitia penyelenggara festival

sebagai pelaku usaha baik berupa upaya hukum secara litigasi atau non litigasi.

Bab *keempat* berupa penutup yang menguraikan kesimpulan dan saran atas Skripsi tentang Perlindungan Hukum Atas Pemenuhan Hak Konsumen Festival Musik Yang Tidak Terselenggara Sesuai Rencana Oleh Panitia Penyelenggara yang dilakukan oleh Penulis.

### 1.6.7 Jadwal Penelitian

NO	Jadwal Penelitian	Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penetapan Judul Proposal Skripsi																				
2.	Observasi Penelitian																				
3.	Pengumpulan Data Penelitian																				
4.	Penyusunan Proposal Skripsi Bab I, II, dan III																				

