

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uraian penelitian yang telah dijelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap pemenuhan hak konsumen festival musik yang dibatalkan oleh panitia penyelenggara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konsumen dan pelaku usaha dalam jual beli barang dan/atau jasa berupa festival musik memiliki hubungan hukum akibat adanya perjanjian dalam transaksi jual beli yang sah berdasarkan Pasal 1321 KUHPerdara berupa tiket festival musik yang diselenggarakan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 28, 29, dan 30 Oktober 2022 berupa *e-ticket* yang akan didapatkan konsumen saat berhasil membeli tiket festival musik dan akan ditukarkan dengan gelang *wristband* sebelum memasuki *venue* festival musik dengan membawa *e-ticket* yang telah didapatkan tiap konsumen yang membeli tiket melalui laman *online* pembelian tiket festival musik. Penyelenggara festival musik tidak memenuhi hak konsumen festival musik. Hak konsumen yang dilanggar oleh penyelenggara festival berdasarkan Pasal 4 UUPK sebagai berikut:
  - a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  - c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  - d. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
2. Upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen kepada penyelenggara yang telah melanggar hak konsumen menurut Pasal 45 UUPK adalah sebagai berikut:
- a. Melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan dengan upaya konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau;
  - b. Melalui Lembaga peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen diselenggarakan di luar pengadilan terlebih dahulu melalui upaya alternatif penyelesaian sengketa dengan upaya negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui BPSK atau di luar BPSK. Apabila dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan belum mendapatkan kesepakatan kedua belah pihak, maka konsumen atau pihak yang dirugikan dalam transaksi atau penyelenggaraan festival

musik dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

#### **4.2 Saran**

- a. Panitia penyelenggara seharusnya memberikan ketentuan perjanjian baku pada pembelian tiket festival musik pada laman pembelian tiket agar konsumen yang akan membeli tiket merasa aman dan terlindungi secara hukum karena adanya bentuk pertanggung jawaban dari penyelenggara apabila dalam penyelenggaraan festival musik mengalami kendala atau terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga terbentuk kepastian hukum bagi konsumen yang akan membeli tiket festival musik.
- b. Pihak konsumen yang akan melakukan transaksi perjanjian jual beli secara daring lebih mementingkan dan mengutamakan unsur kehati-hatian sebelum melakukan suatu transaksi jual beli baik secara daring atau luring agar tidak merugikan diri sendiri. Dalam melakukan transaksi perjanjian jual beli penting untuk membaca syarat dan ketentuan yang terdapat dalam laman pembelian tiket agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.