

Volume 3 Nomor 1 Januari-Maret 2026  
e-ISSN 3047-2504



# AMICUS CURIAE

Program Studi Sarjana Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

amicus curiae | Vol. 3 | No. 1 | pg. 1746-2226 | Jakarta, Maret 2026 | e-ISSN 3047-2504 |



# AMICUS CURIAE

Jurnal Fakultas Hukum Universitas Trisakti

## SUSUNAN REDAKSI

### PIMPINAN REDAKSI

Dwi Alfianto, S.H., M.H.

SINTA ID  
6681317

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

### WAKIL PIMPINAN REDAKSI

I Gede Yudi Arsawan, S.H., M.Kn.

SINTA ID  
6876687

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

### DEWAN REDAKSI

Adifyan Rahmat Asga, S.H., LL.M.

SINTA ID  
6829786

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

Laura Erika Hasibuan, S.H., M.H.

SINTA ID  
6880834

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

Bagus Hermanto, S.H., M.H.

SINTA ID  
6943700

Fakultas Hukum, Universitas Udayana,  
Indonesia

### SEKRETARIAT

Muhammad Rizky Ramadhan Harahap

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

Rifa Lely Lestari

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti,  
Indonesia

### PENERBIT

Fakultas Hukum Universitas Trisakti  
Jl. Kyai Tapa No. 1 Grogol  
Jakarta Barat – 11440



## DAFTAR ISI

<b>Tinjauan Yuridis Terhadap Penguasaan Tanah Secara Ilegal oleh PT Sandai Makmur Sawit di Desa Mensubang, Kalimantan Barat Menurut UUPA</b> Cindy Agustiani, Irene Mariane	1746-1756
<b>Redistribusi Tanah Sempadan Sungai Dalam Kerangka Reforma Agraria: Strategi Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat Di Wilayah Perkotaan</b> Marsha Regita Ramadhani, Ignatius Pradipa Probondaru	1757-1770
<b>Pembatalan Eksekusi Hak Tanggungan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan</b> Syarifa Zafira, Elsi Kartika Sari	1771-1781
<b>Redistribusi Tanah untuk Kemakmuran Rakyat di Desa Golo Bilas Kecamatan Komodo Labuan Bajo</b> Nine Rinjani Arantia, Endang Pandamdari	1782-1791
<b>Kajian Yuridis Alih Fungsi Ruang Terbuka Hijau Untuk Pembangunan Puskesmas di Jakarta Timur</b> Aqila Zealiya, Meta Indah Budhianti	1792-1800
<b>Permasalahan Pengelolaan dan Penghunian Rumah Susun (Studi Literatur Review)</b> Evayasmin Rahmahtiamara, Anda Setiawati	1801-1812
<b>Kajian Yuridis Penerbitan Sertipikat Tanah Dalam Kasus Pagar Laut di Kabupaten Tangerang</b> Wendy Tampubolon, Listyowati Sumanto	1813-1824
<b>Implementasi Pasal 15 Ayat (1) Dan (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 di Wilayah Pesisir Banten Tahun 2024</b> Meila Damayanti, Dhany Rahmawan	1825-1836
<b>Penukaran Obyek Jaminan Dalam Pelaksanaan Eksekusi Hak Tanggungan: Studi Kasus Putusan Nomor 901/PDT.G/2023/PN.JKT.SEL</b> Salma Salsabila Lubis, Dinda Keumala	1837-1847
<b>Kajian Yuridis Mengenai Indikasi Tanah Terlantar Pada SHGB No. 6/Cijeruk Atas Nama PT BSS</b> Dimas Dwi Prasetyo, Ignatius Pradipa Probondaru	1848-1857
<b>Aspek Hukum Tumpang Tindih Pemilikan Tanah (Studi Putusan Nomor 12/G/2023/PTUN.PBR)</b> Aurel Defanny, Dyah Setyorini	1858-1869
<b>Problematika Penentuan Kompetensi Relatif Lembaga Praperadilan</b> Rahayu Saras Wati, Setiyono	1870-1879



<b>Pengujian Putusan Praperadilan Gugur Yang Tidak Mempertimbangkan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 102/PUU-XIII/2015</b> Melza Ayu Salma, Setiyono	1880-1890
<b>Evaluasi Putusan Pengadilan Tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu: Perspektif Hukum Ketenagakerjaan</b> Wika Dewi Kamilah, Yogo Pamungkas	1891-1901
<b>Analisis Proses Penyidikan Tindak Pidana Pembunuhan di Indonesia dan Korea Selatan</b> Nurul Mukhlisya Abbas, Dwi Alfianto	1902-1913
<b>Kedudukan Dan Penilaian Hakim Atas Testimonium De Auditu Dalam Putusan No. 7346 K/Pid.Sus/2024</b> Almira Shafa Salsabila, Maria Silvya E. Wangga	1914-1926
<b>Analisis Putusan MK Nomor 112/PUU-XX/2022: Asas Open Legal Policy dan Negative Legislator</b> Istiqomah Wulandari, Yogo Pamungkas	1927-1939
<b>Analisis Pembuktian Dalam Perkara Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Ruko Bida Trade Center (Studi Putusan Nomor 67/PID.B/2024/PN BTM Jo Putusan Nomor 1253 K/PID/2024)</b> Valerio Thomas Benu, Dwi Alfianto	1940-1952
<b>Nilai Tagihan Sebagai Parameter dalam Proses PKPU: Studi Putusan Nomor 266/PDT.SUS-PKPU/2024/PN Niaga JKT.PST</b> Gregoriana Yanisha De Loking, Ning Adiasih	1953-1962
<b>Putusan Pengadilan Tindak Pidana Korupsi Yang Tidak Mempertimbangkan Perma 1 Tahun 2020 (Studi Putusan Nomor: 26/Pid.Sus-TPK/2023/PN Smg)</b> Nisrina Thufailah Yumansyah, Ramadhana Anindyajati	1963-1975
<b>Derden Verzet Atas Sita Eksekusi Dalam Perkara Hutang Piutang</b> Three Saut Martua, Ning Adiasih	1976-1986
<b>Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Anak yang Mengakibatkan Luka Berat (Studi Putusan Nomor 72/Pid.Sus/2022/PN.Ktg)</b> Mohammad Alvyn Raihan, Ermania Widjajanti	1987-1998
<b>Pelanggaran Hak Konsumen dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) Pembelian Rumah</b> Sania Hanyva Rinaldi, Dian Purnamasari	1999-2008
<b>Tindakan Direksi Travel Umrah PT RPW Yang Tidak Sesuai Dengan Doktrin Fiduciary Duty Berdasarkan Undang-Undang Perseroan Terbatas</b> Rifani Maulana, Dian Purnamasari	2009-2019
<b>Perlindungan Hukum Bagi PT Bank X Dalam Penyaluran KUR Terhadap Debitur Yang Melanggar Prinsip Itikad Baik Menurut UU Perbankan</b> Yulaqawuna, Setyaningsih	2020-2029



<b>Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen</b> Aurel Nadaisha Maulana, Renti Maharaini Kerti	2030-2043
<b>Perlindungan PT Pegadaian Akibat Barang Gadai Hasil Curian</b> Betari Julia Berlianti, Arif Wicaksana	2044-2055
<b>Pembuatan Surat Kuasa Menjual Agunan Dalam Pemberian Kredit di BPR BKK Jateng</b> Annisa Sabrina, Dinda Keumala	2056-2066
<b>Tindakan Phishing dalam Transaksi Perbankan Digital antara Indonesia dengan Singapura</b> Marcella Ami Putri, Siti Nurbaiti	2067-2077
<b>Perlindungan Hak Ekonomi Pencipta Lagu Non-LMK Dalam Pertunjukan Musik</b> Shani Aretha Said, Simona Bustani	2078-2087
<b>Perbandingan Pengaturan Penyalahgunaan Posisi Dominan dalam Pembayaran Digital di Indonesia dengan Uni Eropa</b> Kenny Thanadi1, Siti Nurbaiti	2088-2099
<b>Perlindungan Hukum Pemegang Polis P.T. Asuransi Jiwa Kresna Life Dalam Kasus Atas Pencabutan Izin Usaha</b> Fasya Riana Azzumi, Suci Lestari Halim	2100-2113
<b>Perkembangan Alasan Perceraian Menurut Hukum Keluarga Indonesia</b> Dewi Khaliza, Khairani Bakri	2114-2129
<b>Dampak Wali Adhal Terhadap Perlindungan Hak Perempuan dalam Perkawinan</b> Bilqish Rachel Budhiarto, Wahyuni Retnowulandari	2130-2140
<b>Tantangan Pemenuhan Hak Anak dalam Keluarga Ibu Pekerja</b> Nandini Kamila, Wahyuni Retnowulandari	2141-2150
<b>Analisis Yuridis Pelanggaran Prinsip Inviolabilitas Diplomatik Berdasarkan Konvensi Wina 1961 (Studi Kasus Jorge Glas)</b> Naufal Hizbullah, Maya Indrasti Notoprayitno	2151-2161
<b>Perlindungan Khusus Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Konflik Israel-Palestina 2023 Berdasarkan Hukum Humaniter Internasional</b> Zahra Erliza Utomo, Arlina Permasasari	2162-2180
<b>Pertanggungjawaban Kerugian Keuangan Negara Akibat Kerugian Anak Perusahaan BUMN</b> Ananda Zicko Firdaus, Eko Primananda	2181-2191



Volume 3 No 1 Januari - Maret 2026

e-ISSN 3047-2504

# AMICUS CURIAE

Jurnal Fakultas Hukum Universitas Trisakti

- |  |           |
|--|-----------|
| <b>Perolehan Kembali Kewarganegaraan Bagi Warga Negara Indonesia yang Kehilangan Kewarganegaraan Karena Memperoleh Paspor Negara Lain</b><br>Astahannas Putra Ermaya Suradinata, Tri Sulistyowati                            | 2192-2202 |
| <b>Kewenangan Kepala Daerah Dalam Pembangunan Infrastruktur Kesehatan Aceh Tengah Berdasarkan Pemerintahan Aceh</b><br>Fania Salsabila, Reni Dwi Purnomowati   | 2203-2216 |
| <b>Tinjauan Yuridis Mutasi Pegawai Negeri Sipil Kota Bekasi Oleh Penjabat Wali Kota Bekasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Wali Kota</b><br>Azhar Answari, Ferry Edwar | 2217-2226 |

---

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSUL NON-REFUNDABLE DALAM TIKET WE THE FEST 2023 BERDASARKAN PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN***Juridical Analysis of Non-Refundable Clauses in We The Fest 2023 Tickets Based on Consumer Protection Perspective***Aurel Nadaisha Maulana<sup>1</sup>, Renti Maharaini Kerti<sup>2\*</sup>**<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia**Sejarah Artikel**Diterima  
Desember 2025Revisi  
Januari 2026Disetujui  
Februari 2026Terbit Online  
Januari - Maret 2026

\*Penulis

Koresponden:  
[renti.m@trisakti.ac.id](mailto:renti.m@trisakti.ac.id)

---

**Abstrak**

Perkembangan industri festival musik di Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan, namun muncul permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen. Salah satunya adalah pencantuman klausul *non-refundable* dalam pembelian tiket konser, seperti yang terjadi pada *We The Fest 2023*. Kasus pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana menimbulkan polemik. Penelitian ini mengkaji ketimpangan hukum yang ditimbulkan oleh klausul *non-refundable* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa klausul *non-refundable* yang diterapkan secara sepihak bertentangan dengan asas keadilan dan ketentuan UUPK, sehingga harus dinyatakan batal demi hukum. Konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), gugatan wanprestasi, maupun gugatan perbuatan melawan hukum. Penelitian ini merekomendasikan penghapusan klausul *non-refundable* yang merugikan konsumen dan perlunya penguatan pengawasan terhadap klausula baku di sektor hiburan.

**Kata kunci:** Asas Keadilan; Upaya Hukum; Festival Musik; Klausul *Non-Refundable*; Perlindungan Konsumen.

**Abstract**

*The music festival industry in Indonesia has experienced significant growth; however, legal issues concerning consumer protection have emerged. One of the main concerns is the inclusion of non-refundable clauses in concert ticket purchases, as seen in the We The Fest 2023 event. The unilateral cancellation of The 1975's performance without a refund sparked controversy. This study examines the legal imbalance caused by the non-refundable clause based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) and the legal remedies available to consumers. The analysis reveals that the unilateral application of the non-refundable clause contradicts the principle of justice and the provisions of the UUPK, and thus, should be declared null and void by law. Consumers who suffer losses have the right to pursue dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), file a breach of contract lawsuit, or file a tort claim. This study recommends the elimination of non-refundable clauses that disadvantage consumers and emphasizes the need to strengthen oversight of standard clauses in the entertainment sector.*

**Keywords:** *Consumer Protection; Legal Remedies; Music Festiva;, Non-Refundable Claus; Principle of Justice.*

## A. PENDAHULUAN

Pasca pandemi, sektor ekonomi kreatif tercatat mengalami pemulihan yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan sektor-sektor lainnya. Pada tahun 2019, sektor ini mencatatkan pertumbuhan sebesar 3,9%, namun mengalami kontraksi menjadi -0,5% pada tahun 2020 sebagai dampak dari pandemi. Meskipun demikian, sektor ekonomi kreatif kembali menunjukkan perbaikan dengan pertumbuhan sebesar 2,9% pada tahun 2021. Bahkan, pada triwulan pertama tahun 2024, nilai tambah yang dihasilkan oleh sektor ini diperkirakan mencapai Rp749,58 triliun, atau sekitar 55,65% dari total target Rp1.347 triliun yang ditetapkan untuk tahun tersebut. Khususnya perkembangan industri hiburan, seperti festival musik yang telah mengalami peningkatan signifikan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. (Warta Ekonomi, 2024)

Festival musik bersekala besar seperti *We The Fest* merupakan contoh nyata yang berhasil menarik ribuan pengunjung setiap tahunnya, menciptakan dampak ekonomi yang besar dan menjadi bagian penting dari gaya hidup urban. Namun, pesatnya perkembangan ini tidak selalu diiringi dengan kepastian hukum yang melindungi konsumen secara optimal. Permasalahan hukum muncul ketika penyelenggara mencantumkan klausul *non-refundable* dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket, yang pada praktiknya meniadakan hak konsumen untuk mendapatkan pengembalian dana, bahkan dalam situasi pembatalan sepihak oleh penyelenggara.

Kasus *We The Fest 2023* menjadi sorotan ketika pembatalan sepihak penampilan band internasional *The 1975* dilakukan tanpa adanya kompensasi bagi pemegang tiket, yang kemudian memicu ketidakpuasan publik serta menimbulkan polemik mengenai kepatutan klausul *non-refundable* dari segi hukum. Dalam ketentuan resmi di laman *We The Fest*, disebutkan bahwa “Pengisi acara dapat sewaktu-waktu berubah atau tidak berpartisipasi pada festival ini sama sekali. Jika hal tersebut terjadi, tidak akan ada pengembalian uang.” Fenomena serupa juga tampak pada penyelenggaraan Simfoni Untuk Bangsa 2025 oleh *JCO Digital Concert Hall* yang secara eksplisit mencantumkan klausul “Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dalam situasi dan kondisi apa pun.” Kedua kasus ini mencerminkan praktik pencantuman klausula baku yang cenderung menempatkan konsumen dalam posisi lemah serta menimbulkan persoalan hukum dalam konteks perlindungan konsumen.

Tidak hanya *We The Fest*, konser “*We All Are One*” K-pop *Concert* di Jakarta yang mengalami penundaan tanpa kejelasan kompensasi bagi penonton, kasus yang sama juga terjadi pada konser *Hammersonic Festival* pada tahun 2020. Pembelian tiket tersebut dapat dibeli melalui Traveloka. Pihak promotor membatalkan acara karena adanya wabah Covid-19 yang terjadi pada tahun tersebut. Permasalahannya adalah Traveloka maupun *Hammersonic* menolak pengajuan pengembalian dengan alasan acara di-*reschedule*

menjadi 15-17 Januari 2021. Seharusnya pembatalan yang dilakukan karena *force majeure* secara otomatis dilakukan pengembalian. Serta festival musik Gudfest di Jakarta yang dibatalkan tanpa kepastian pengembalian dana.

Secara yuridis, hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta untuk mendapatkan kompensasi apabila dirugikan telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kehadirannya ini bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, (Hamid, 2017:4) khususnya dalam Pasal 4 dan Pasal 18 ayat (1) huruf a. Penerapan klausul *non-refund* secara sepihak dapat digolongkan sebagai bentuk klausul baku yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan asas keadilan kontraktual. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih ketat terhadap klausul dalam perjanjian jasa berbasis massa seperti konser musik, karena konsumen tidak memiliki posisi tawar yang seimbang dalam menentukan isi kontrak. Ketimpangan ini tercermin dari kurangnya akses terhadap penyelesaian sengketa serta belum optimalnya pelaksanaan prinsip tanggung jawab penyelenggara sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan berisiko tinggi terhadap pembatalan sepihak.

Klausul semacam ini berpotensi memperlemah prinsip tanggung jawab kontraktual dalam hukum perdata, serta mencerminkan praktik ketidakadilan terhadap konsumen dalam relasi bisnis. (Br Sitompul & Kerti, 2025) Ketidakseimbangan antara konsumen dan produsen juga sering kali terjadi, di mana konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah dalam hal perlindungan. (Zulham, 2016:1) Selain itu, ketentuan yang tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian atau alternatif kompensasi ketika terjadi pembatalan dapat dikualifikasikan sebagai bentuk pengingkaran terhadap prinsip perlindungan hukum bagi konsumen jasa hiburan. Hal ini menjadi penting untuk dikaji mengingat hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen tidak semata-mata didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, tetapi juga harus memperhatikan asas keadilan dan keseimbangan dalam perjanjian. (Alhady & Purnamasari, 2025)

Seringkali didapati pelaku-pelaku usaha tidak turut pada peraturan perundang-undangan ketika menjalankan kegiatan usahanya dan semata-mata mengutamakan keuntungan tanpa mengindahkan hak dan kewajiban konsumen, serta pelaku usaha sesuai dengan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. (Desiani & Kerti, 2023) Akibat adanya klausul yang menyatakan “tidak dapat melakukan pengembalian tiket”, banyak konsumen yang merasa dirugikan. Konsumen merasa dirugikan karena hak mereka sebagai konsumen dilanggar oleh pelaku usaha. (Desiani & Kerti, 2023)

Konteks perlindungan konsumen dalam teori *Privity of Contract Theory*, diartikan sebagai teori yang menjelaskan mengapa pelaku usaha tidak berkewajiban untuk melindungi konsumen kecuali jika mereka memiliki hubungan kontraktual, yakni perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, dengan masing-masing pihak memiliki hak

dan kewajiban yang harus dipenuhi. (Roskiyasa & Kerti, 2019) Dengan kata lain, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan konsumen hanya dapat dilaksanakan jika terdapat kontrak yang menimbulkan prestasi atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak sesuai dengan isi perjanjian, sehingga perlindungan konsumen menjadi aspek yang melekat dalam tanggungjawab hubungan kontrak.

Lebih lanjut, upaya perlindungan terhadap konsumen tidak dapat hanya diserahkan pada itikad baik pelaku usaha, melainkan memerlukan instrumen hukum yang efektif untuk mencegah dan menindak klausul yang merugikan. Penyelenggara festival sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, tidak hanya dalam aspek pelaksanaan acara, namun juga dalam hal pemberian kompensasi ketika terjadi gangguan atau pembatalan yang berada di luar kendali konsumen. (Diharianto & Lutfi, 2024) Penguatan pengawasan terhadap klausul baku juga menjadi bagian penting dari perlindungan hukum preventif, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 UUPK.

Konser ataupun festival merupakan acara yang masuk ke ranah sektor ekonomi kreatif. Sektor ekonomi kreatif di Indonesia berkembang secara pesat dan signifikan dalam waktu beberapa tahun terakhir. Akan tetapi, dibalik kemajuan tersebut, muncul berbagai persoalan hukum yang menyangkut perlindungan konsumen, seperti halnya kasus yang diangkat pada kasus ini. Praktikanya, pembeli tiket harus menyetujui klausul baku yang mengatur hak dan kewajiban mereka, termasuk klausul eksonerasi yang membebaskan penyelenggara dari tanggungjawab jika terjadi pembatalan atau acara yang tertunda. Klausul sejenis ini sangat merugikan konsumen karena hak mereka dibatasi untuk mendapatkan pengembalian dana, terutama dalam situasi yang terjadi di luar kendali konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat klausul baku yang muncul dari keprihatinan terhadap perlindungan konsumen yang masih kurang optimal. Klausul baku yang menjadi objek kajian menyatakan bahwa “tiket yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan” menimbulkan persoalan karena secara sepihak membebaskan risiko kerugian kepada konsumen. Penulis ingin mengkaji terhadap dua rumusan masalah, yaitu apakah klausul *non-refundable* menciptakan ketimpangan hukum yang bertentangan dengan prinsip keadilan bagi konsumen dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas wanprestasi pengembalian dana tiket.

## **B. METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan pendekatan terhadap asas-asas hukum serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan klausul non-refundable dalam perjanjian pembelian

tiket festival musik. Penelitian ini menelaah kesesuaian klausul non-refundable dalam tiket *We The Fest 2023* dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai penerapan klausul non-refundable dalam perjanjian baku tiket festival musik serta akibat hukumnya terhadap konsumen.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder sebagai data utama, yang meliputi bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Selain itu, digunakan pula bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan karya tulis hukum yang relevan dengan objek penelitian. Untuk mendukung data sekunder, digunakan data primer berupa wawancara dengan konsumen yang dirugikan akibat penerapan klausul non-refundable dalam pembelian tiket *We The Fest 2023*.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mempelajari dan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan asas keadilan dalam perjanjian, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan logika deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum untuk menjelaskan dan menjawab permasalahan hukum yang bersifat khusus, yaitu penerapan klausul *non-refundable* dalam tiket *We The Fest 2023* dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

### C. PEMBAHASAN

#### *Ketimpangan Hukum dan Asas Keadilan pada Klausul Non-Refundable*

Industri hiburan di Indonesia, khususnya dalam penyelenggaraan festival musik, mengalami peningkatan yang nyata dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Festival berskala besar seperti *We The Fest* menjadi magnet utama yang menarik ribuan pengunjung setiap tahunnya. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul persoalan hukum yang kompleks, terutama terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi pembelian tiket festival. Klausul *non-refundable* dalam kontrak *We The Fest 2023* menyatakan, “Pengisi acara dapat sewaktu-waktu berubah atau tidak berpartisipasi pada festival ini sama sekali. Jika hal tersebut terjadi, tidak akan ada pengembalian uang”.

Salah satu praktik yang kerap menimbulkan persoalan adalah pencantuman klausul *non-refundable* yang diterapkan secara sepihak oleh penyelenggara festival musik. Klausul ini pada dasarnya menyatakan bahwa pembelian tiket bersifat final dan

tidak dapat dikembalikan dengan alasan apapun, termasuk pembatalan penampilan oleh penyelenggara. Padahal keadaan kedepannya yang akan terjadi terkadang diluar kendali manusia, sehingga adanya klausul ini dapat merugikan pihak konsumen.

Peristiwa hukum yang terjadi antara penyelenggara *We The Fest* dan konsumen adalah jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli sebagai pihak yang terlibat, sebuah peristiwa hukum yang terjadi dari perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian. Kontrak diartikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) bahwa, "Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih". Konsumen sebelum membeli tiket wajib membaca terlebih dahulu klausul yang dimuat oleh penyelenggara dan ketika konsumen akhirnya membeli, maka hubungan kontrak akhirnya telah terjalin.

Perjanjian yang timbul dari akibat hukum, yakni lahirnya hak dan kewajiban para pihak yang mengadakan perjanjian, maka satu pihak berhak atas prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi prestasi. Para penonton sebagai konsumen adalah pihak yang berhak atas prestasi dan penyelenggara *We The Fest* berkewajiban untuk memenuhi prestasi itu. Pasal 1234 KUHPerdata telah menyebutkan apa yang menjadi tujuan dari prestasi itu, "Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu".

Nilai moral yang baik apabila diselaraskan dengan keadilan, hal tersebut akan menciptakan keadilan yang diidamkan oleh hukum dan moralitas. Sebagai bentuk upaya mewujudkan keadilan, hukum menjadikan asas keadilan sebagai dasar utama dalam kehidupan bermasyarakat. Suatu perjanjian dengan memenuhi hak dan kewajiban yang terjalin didalamnya dapat dikatakan adil dan juga baik secara moral, untuk memenuhi hukum yang ditetapkan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian.(Halim n.d.)

Jual beli adalah perjanjian yang menunjukkan kesepakatan di mana penjual menyerahkan barang kepada pembeli, yang kemudian membayar sejumlah uang.(Br. Sitompul & Kerti, 25) Untuk mempermudah transaksi bisnis, sering digunakan perjanjian baku yang sudah disusun sebelumnya agar tidak perlu membuat perjanjian baru setiap kali transaksi. Namun, perjanjian baku yang biasanya dilakukan itu berisi klausul yang lebih menguntungkan satu pihak dibanding pihak lain.(Br. Sitompul & Kerti, 2025)

Penerapan klausul *non-refundable* secara sepihak sesungguhnya menciptakan ketimpangan hukum yang mendasar. Dalam transaksi bisnis, khususnya pada sektor jasa hiburan, terdapat perbedaan posisi tawar yang mencolok antara penyelenggara sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen tidak diberikan ruang untuk melakukan negosiasi terhadap isi kontrak, melainkan hanya dapat menerima atau menolak keseluruhan syarat yang telah ditentukan secara sepihak oleh penyelenggara. Hal inilah yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah secara hukum, sekaligus membuka peluang terjadinya praktik eksploitatif dalam kontrak baku.(Ngurah, Kusuma & Wiryanawan n.d.)

Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah secara tegas mengatur dengan menyebutkan sekumpulan hak yang dimiliki konsumen. Terkhusus Pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa “Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Dalam kasus *We The Fest 2023*, pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana telah mengabaikan hak-hak tersebut. Konsumen yang telah membeli tiket berhak atas kenyamanan dalam menikmati layanan sebagaimana yang dijanjikan. Ketika janji tersebut dilanggar tanpa kompensasi, konsumen mengalami kerugian, baik materiil maupun immateriil. Selain itu, Pasal 4 huruf b UUPK juga menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan. Dalam konteks ini, konsumen telah memilih untuk membeli tiket dengan harapan mendapatkan pertunjukan yang diiklankan, termasuk penampilan *The 1975*. Ketika pertunjukan tersebut dibatalkan tanpa pengembalian dana, hak konsumen untuk memperoleh jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang dibayarkan menjadi terlanggar.

Pencantuman klausul non-refundable oleh penyelenggara *We The Fest 2023* yang meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana secara tegas bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan konsumen atas barang atau jasa yang dibeli. Dalam kasus ini, pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana secara langsung menghilangkan hak konsumen atas pengembalian pembayaran tiket yang telah dilakukan. Hasil dari wawancara dengan beberapa korban, mereka menyatakan merasa sangat dirugikan karena tidak hanya kehilangan nilai ekonomis tiket, tetapi juga mengalami kerugian emosional dan rasa kecewa mendalam karena penampilan utama yang menjadi alasan utama pembelian tiket tidak terealisasi. Selain itu, pihak penyelenggara tidak membuka ruang negosiasi atau diskusi mengenai pengembalian dana, sehingga konsumen dipaksa untuk menerima risiko sepenuhnya.

Dewasa ini, terpenuhinya asas keadilan tidak dapat diwujudkan karena prestasi yang seharusnya dipenuhi tidak terpenuhi oleh pihak *We The Fest* dan letak keadilan oleh hukum dalam perjanjian dengan memberi hak kepada pihak lain untuk menuntut pemenuhan kewajiban pada pihak yang menjadi penyelenggara disertai ganti kerugian.

Asas keadilan merupakan bagian dari prinsip hukum perdata Indonesia yang bersumber dari Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat secara hukum, tetapi juga wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Memang pada pasal tersebut juga termaktub mengenai asas kebebasan berkontrak, yang tertuang dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Kebebasan berkontrak perlu diinterpretasikan

dalam sudut pandang pemikiran, yang menunjukkan keseimbangan dalam kedudukan, hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak, sehingga sulit untuk mencapai keadilan karena harus didasarkan pada kedudukan negosiasi yang setara antara para pihak.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas-asas yang salah satunya adalah asas keadilan. Asas ini menuntut keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Penerapan klausul *non-refundable* yang ditetapkan sepihak oleh penyelenggara *We The Fest 2023* secara nyata telah mengesampingkan asas keadilan. Klausul tersebut meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana atas pembatalan yang terjadi bukan karena kesalahan konsumen. Hasil wawancara dengan sejumlah korban menunjukkan bahwa mereka menyatakan telah memenuhi kewajibannya dengan membayar tiket secara penuh, namun hak mereka untuk mendapatkan jasa yang sesuai justru diabaikan. Tidak adanya *refund* yang bisa diajukan dan tidak ada solusi alternatif maupun kompensasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara *We The Fest* memperlihatkan ketimpangan hukum, di mana konsumen telah melaksanakan kewajibannya, tetapi hak-haknya tidak dihormati oleh pelaku usaha.

Penerapan klausul yang sepenuhnya menguntungkan penyelenggara, sementara meniadakan hak konsumen, jelas melanggar asas keadilan kontraktual. (Indonesia 2024:141) Dalam konteks ini, menegaskan bahwa asas kebebasan berkontrak yang absolut harus dibatasi oleh prinsip perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah agar tercipta keadilan substantif dalam hubungan kontraktual. (Febriani, 2022)

Adanya fungsi dari prinsip *lex specialis derogat legi generali* berguna untuk permasalahan ini, dengan menyatakan bahwa ketentuan khusus (UUPK) mengesampingkan ketentuan umum (KUHPerduta). Meskipun Pasal 1338 KUHPerduta menegaskan asas kebebasan berkontrak yang memberikan ruang bagi para pihak agar dapat menentukan isi klausul secara bebas dan mengikat, asasnya tidak bersifat mutlak dalam konteks perlindungan konsumen. Klausul yang bersifat *non-refundable* dan merugikan konsumen sebagaimana Pasal 4 *juncto* dan Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK tidak dapat dibenarkan hanya atas dasar asas kebebasan berkontrak. Pelaksanaan kontrak harus tetap memperhatikan asas itikad baik dan keadilan demi melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam situasi *force majeure* yang berada di luar kendali para pihak.

Berdasarkan hal tersebut keberadaan klausul *non-refundable* dalam perjanjian tiket seperti pada *We The Fest 2023* merupakan bentuk penyalahgunaan kekuasaan pelaku usaha dalam perjanjian baku dengan mementingkan kepentingannya dibanding dengan kepentingan konsumen. Dalam kontrak baku, konsumen tidak diberi ruang untuk melakukan perundingan sehingga secara yuridis, klausul ini mengandung unsur paksaan ekonomi yang melanggar kebebasan berkontrak yang sehat. Klausul ini bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual yang mensyaratkan timbal balik yang adil antara hak

dan kewajiban para pihak. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa klausul non-refundable dalam konteks ini harus dianggap batal demi hukum karena bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK dan melanggar asas keadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK.

Ketimpangan hukum dalam klausul *non-refundable* juga diperkuat oleh lemahnya pengawasan preventif dari otoritas perlindungan konsumen di Indonesia. Pengawasan yang efektif terhadap klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf c UUPK seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), namun hingga kini pengawasannya belum berjalan secara optimal. (Diharianto & Lutfi, 2024) Guna dari pengawasan preventif yang bertujuan untuk mencegah pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen sebelum perjanjian digunakan dalam transaksi. Hal ini begitu penting dalam mencegah praktik klausul yang merugikan konsumen secara sepihak.

### ***Upaya Hukum Konsumen atas Wanprestasi Pengembalian Dana Tiket***

Kasus *We The Fest 2023*, pembatalan penampilan band *The 1975* yang dilakukan secara sepihak tanpa adanya pengembalian dana bagi pemegang tiket menjadi contoh konkret bagaimana klausul *non-refundable* diterapkan secara merugikan konsumen. Peristiwa tersebut, konsumen kehilangan hak atas pertunjukan sebagaimana yang dijanjikan ketika membeli tiket, namun tetap tidak diberikan pengembalian dana yang seharusnya menjadi haknya. Penyelenggara dengan mudah menggunakan klausul *non-refundable* untuk meniadakan tanggung jawabnya, padahal secara hukum, hal ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. (Subekti, 2004: 51)

Perlindungan konsumen tidak hanya berhenti pada tahap perumusan peraturan, melainkan harus diikuti dengan penerapan yang konsisten dan efektif. Tanpa pelaksanaan yang nyata, peraturan tersebut hanya akan menjadi teks normatif tanpa kekuatan yang dapat melindungi konsumen. Oleh karena itu, pemerintah bersama lembaga terkait perlu memastikan tersedianya sumber daya yang memadai serta membangun komitmen yang kuat dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. (Widiarty, 2024:7)

Teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan oleh Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa siapa pun yang menimbulkan kerugian atas pihak lain, baik secara kontraktual maupun melawan hukum, wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan. (Sjahdeini, 2007:112) Penyelenggara yang gagal memenuhi kewajibannya dalam menghadirkan artis utama dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga konsumen berhak atas ganti kerugian. Di sisi lain, praktik klausul *non-refundable* juga mengandung ketidaksesuaian dengan prinsip *good faith* (itikad baik) yang merupakan bagian integral dalam pembentukan kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Penerapan pada pasal ini

berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen yang adil sebagaimana diatur dalam UUPK.

Itikad baik dalam perjanjian tidak hanya berlaku dalam fase pembentukan kontrak, tetapi juga dalam pelaksanaan dan penyelesaiannya. Dengan mengesampingkan hak konsumen atas pengembalian dana, penyelenggara telah mengabaikan prinsip itikad baik dalam pelaksanaan kontrak. (Diharianto & Lutfi, 2024) Klausul yang membebaskan penyelenggara dari kewajiban pengembalian dana ketika pengisi acara berubah atau batal tampil menempatkan konsumen pada posisi yang sangat dirugikan tanpa adanya kompensasi, sehingga bertentangan dengan asas keadilan.

Pembatalan sepihak penampilan bintang utama dalam sebuah festival musik, sebagaimana terjadi dalam kasus *We The Fest 2023*, menimbulkan konsekuensi hukum yang signifikan bagi konsumen. Pada situasi tersebut, konsumen merupakan pihak yang menderita akibat kerugian berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari penyelenggara festival atas tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang diperjanjikan. Pasal 4 huruf h UUPK memberikan penegasan terkait hak konsumen dalam persoalan kerugian, yakni secara tegas memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Bila dikaitkan dengan kasus *We The Fest 2023*, pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut. Tiket yang dibeli konsumen memberikan hak untuk menikmati seluruh rangkaian acara yang telah diumumkan, termasuk penampilan *The 1975* sebagai daya tarik utama. Ketika layanan tersebut dibatalkan tanpa adanya kompensasi atau opsi penggantian yang layak, hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi menjadi hilang. Berdasarkan hasil wawancara, para korban menyampaikan bahwa penyelenggara tidak menyediakan informasi yang jelas terkait kebijakan kompensasi, bahkan tidak memberikan pilihan pengembalian dana.

Selain itu, Pasal 19 ayat (1) UUPK juga mengatur secara eksplisit terkait ganti kerugian yang akan dilakukan oleh pelaku usaha, "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika pihak penyelenggara, yakni *We The Fest* menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan atas ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa mereka terhadap *We The Fest* sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 23 UUPK. Pasal tersebut dengan jelas menyatakan pelaku usaha yang menolak, tidak menanggapi, dan/atau tetap tidak memenuhi kewajiban ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat diajukan gugatan melalui BPSK.

Dalam konteks tersebut, pembatalan sepihak oleh penyelenggara konser dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kewajiban pelaku usaha

mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan serta memberikan kompensasi atas kerugian nyata yang dialami konsumen, termasuk kerugian non-materiil yang timbul akibat batalnya pertunjukan yang telah dinantikan oleh konsumen. (Iskandar n.d.) Selain itu, kondisi ini juga menggaris bawahi bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas, benar, dan lengkap dari pelaku usaha. Kegagalan dalam memenuhi hak ini merupakan pelanggaran terhadap prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menuntut pelaku usaha untuk melaksanakan itikad baik dan memberikan perlindungan hukum yang adil bagi konsumen. (Desiani & Kerti, 2023)

Kegagalan promotor dalam menyampaikan informasi yang akurat dan transparansi terkait pembatalan bintang tamu dalam kasus *We The Fest 2023* termasuk ketidakjelasan refund dan tanpa adanya alasan *force majeure* telah melanggar prinsip keterbukaan informasi dan amanat Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK. Sebagaimana Pasal 45 UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan sengketa yang dapat diselesaikan litigasi atau non-litigasi. Konsumen berhak menuntut pemenuhan haknya atas pemulihan yang layak atas kerugian yang dialami, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, b, c, dan h UUPK yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kompensasi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Secara non-litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 46 UUPK. BPSK memberikan opsi penyelesaian sengketa yang relatif cepat, sederhana, dan biaya ringan, sehingga menjadi pilihan efektif bagi konsumen yang dirugikan. Putusan BPSK ini bersifat final yang berarti tidak membutuhkan Upaya hukum biasa dan bersifat eksekutorial. (Tanggung Jawab BPKN dan BPSK, 2024:182). Berdasarkan Permendag Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Apabila ditemukan pelanggaran oleh pelaku usaha, BPSK dapat memberikan sanksi administratif sebagai bentuk penegakan hukum. Proses penyelesaian sengketa oleh BPSK wajib diselesaikan dalam waktu 21 hari kerja sejak diterimanya pengaduan, dengan putusan yang bersifat final dan mengikat. Namun, pihak yang merasa tidak puas atas putusan tersebut masih memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. (Br. Sitompul & Kerti, 2025).

Di sisi lain, apabila konsumen memilih jalur litigasi, gugatan dapat diajukan ke pengadilan negeri berdasarkan dasar wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 dan Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato), yaitu adanya kelalaian dari pihak pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian. Selain wanprestasi, tindakan pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban informasi, melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan sah, atau bertindak melawan asas keadilan,

juga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerduta.

Konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak penampilan bintang utama dalam sebuah festival musik tanpa adanya pengembalian dana memiliki kedudukan hukum yang kuat untuk menuntut hak-haknya. Dalam konteks tersebut, kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen mencakup perlindungan atas hak-hak mereka secara menyeluruh. Perlindungan ini diperkuat melalui keberadaan undang-undang khusus yang secara tegas bertujuan mencegah tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. (Susanto, 2008:4) Dengan adanya payung hukum tersebut, konsumen memiliki berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh sebagai langkah memperoleh keadilan dan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.

#### D. Kesimpulan

1. Penerapan klausul *non-refundable* dalam perjanjian pembelian tiket festival musik, sebagaimana terjadi dalam kasus *We The Fest 2023*, menciptakan ketimpangan hukum yang nyata karena menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah secara hukum dan secara sepihak menghapus hak mereka untuk memperoleh pengembalian dana atas pembatalan sepihak penampilan artis utama, sehingga bertentangan dengan asas keadilan kontraktual sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta dan melanggar ketentuan dan asas perlindungan konsumen dalam UUPK. Ketimpangan ini menunjukkan adanya penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha dalam kontrak baku, yang secara substantif bertentangan dengan asas keseimbangan, keadilan, dan perlindungan konsumen sebagai pihak yang rentan.
2. Konsumen yang dirugikan memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pemulihan haknya baik melalui jalur litigasi dengan gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, maupun melalui jalur non-litigasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan hukum terhadap klausula baku, reformulasi regulasi yang melindungi keseimbangan para pihak, serta penegakan asas keadilan kontraktual dalam seluruh transaksi jasa hiburan untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Br. Sitompul, Rebecca Octania, and Renti Maharaini Kerti. 2025. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli Rumah Perusahaan Lippo Cikarang." *Jurnal Reformasi Hukum Trisakti* 7: 788–98.
- Desiani, Juni, and N.G.N Renti Maharaini Kerti. 2023. "Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Reformasi Hukum Trisakti* 5(1): 165–74. <https://doi.org/10.25105/refor.v5i1.15255>.
- Diharianto, Muhammad, and Anas Lutfi. 2024. "Penyertaan Klausul Non-Kompetisi Dalam Perjanjian Kerja Dari Perspektif Hukum Indonesia." 5(1): 210–20.
- Ekonomi, Warta. 2024. "Menparekraf: Tenaga Kerja Sektor Ekonomi Kreatif Terbukti Lebih Cepat Pulih Dari Pandemi." *Warta Ekonomi*. [https://wartaekonomi.co.id/read517107/menparekraf-tenaga-kerja-sektor-ekonomi-kreatif-terbukti-lebih-cepat-pulih-dari-pandemi?utm\\_source](https://wartaekonomi.co.id/read517107/menparekraf-tenaga-kerja-sektor-ekonomi-kreatif-terbukti-lebih-cepat-pulih-dari-pandemi?utm_source).
- Halim, Henry. "Asas Keadilan Dalam Pasal 1244 KUHPerdara."
- Hamid, Haris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Ke-1. ed. Sobirin. Makassar: CV. SAH MEDIA.
- Indonesia, P T Sonpedia Publishing. 2024. *Buku Ajar Hukum Perdata*. N.p.: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Iskandar, Hardian. *AKIBAT HUKUM WANPRESTASI PADA KASUS PEMBATALAN KONSER MUSIK*.
- Melisa Febriani. 2022. "Studi Hukum Kritis: Pembatasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Yang Posisi Para Pihaknya Tidak Seimbang." *Jurnal Hukum PRIORIS* 8(2): 255–64. doi:10.25105/prio.v8i2.14983.
- Ngurah, Gusti, Wijaya Kusuma, and Wayan Wiryawan. 11 *Jurnal Kertha Desa PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK*.
- "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." doi:10.25105/refor.v7i1.21763.
- Roskiyasa, Dzakiannisa, and N.G.N Renti Maharaini Kerti. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh Pt.

Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Reformasi Hukum Trisakti* 1(1): 1649–54. doi:10.25105/refor.v1i1.4384.

Sjahdeini, Sutan Remy. 2007. *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi*. Jakarta: Grafiti Pers.

Subekti, R. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.

Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Ke-1. ed. Dwi yoga dan in. Jakarta: Transmedia Pustaka.

*Tanggung Jawab BPKN Dan BPSK Dalam Perlindungan Dan Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi Elektronik Di Indonesia Berdasarkan UUPK Dan UUI TE*. 2024. N.p.: Zifatama Jawa.

Terhadap, Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Dalam Perjanjian, Pengikatan Jual, Beli Rumah, and Lippo Cikarang. 2025. “KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN Sale And Purchase Binding Agreement Of The Lippo Cikarang Company.” 7: 788–98.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 1999. Pemerintah Republik Indonesia.

Widiarty, Wiwik Sri. 2024. *Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan*. I. Yogyakarta: Publika Global Media.

Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ke-2. Jakarta: KENCANA.

# ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSUL NONREFUNDABLE DALAM TIKET WE THE FEST 2023 BERDASARKAN PERSPEKTIF

---

## Document Details

**Submission ID**

trn:oid::3618:140338945

**Submission Date**

May 25, 2026, 1:06 PM GMT+7

**Download Date**

May 25, 2026, 2:11 PM GMT+7

**File Name**

ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSUL NONREFUNDABLE DALAM TIKET WE THE FEST 2023 BERD....pdf

**File Size**

394.6 KB

**14 Pages****5,514 Words****36,285 Characters**

# 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Exclusions


▸ 125 Excluded Matches

---

## Top Sources

13%  Internet sources

10%  Publications

17%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

**0 Integrity Flags for Review**

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 13% Internet sources
- 10% Publications
- 17% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	<b>Internet</b>	
<b>adoc.pub</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Internet</b>	
<b>www.wethefest.com</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Internet</b>	
<b>repository.unibos.ac.id</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Internet</b>	
<b>repository.unissula.ac.id</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>5</b>	<b>Internet</b>	
<b>upslawtgl.blogspot.com</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Internet</b>	
<b>www.docstoc.com</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>7</b>	<b>Student papers</b>	
<b>Business and Economics on 2026-01-08</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Internet</b>	
<b>repository.unej.ac.id</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>9</b>	<b>Publication</b>	
<b>Ramanitya Dewi Putri, Akel Fernando, Sehoni Sehoni. "Perlindungan Hukum Pene..."</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>10</b>	<b>Student papers</b>	
<b>UPA Perpustakaan UNTIRTA on 2026-04-16</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>11</b>	<b>Internet</b>	
<b>tendycaptain.blogspot.com</b>		<b>&lt;1%</b>

<b>12</b>	<b>Internet</b>	<b>fh.unsoed.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>13</b>	<b>Publication</b>	<b>Osy Miranda, M Fachri Adnan. "Implementasi Perlindungan Konsumen bagi Peng...</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>14</b>	<b>Student papers</b>	<b>Universitas Khairun on 2026-01-20</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>15</b>	<b>Internet</b>	<b>v.vibdoc.com</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>16</b>	<b>Publication</b>	<b>Afrizal Akbar Fairuzaidan, Aang Asari. "Menyeimbangkan Perlindungan Paten da...</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>17</b>	<b>Student papers</b>	<b>Business and Economics on 2026-01-07</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>18</b>	<b>Student papers</b>	<b>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya on 2018-07-03</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>19</b>	<b>Internet</b>	<b>ejournal.unsrat.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>20</b>	<b>Internet</b>	<b>repository.trunojoyo.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>21</b>	<b>Internet</b>	<b>join.org</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>22</b>	<b>Internet</b>	<b>kumparan.com</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>23</b>	<b>Student papers</b>	<b>STKIP PGRI Sumenep on 2025-07-31</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>24</b>	<b>Internet</b>	<b>dinastirev.org</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>25</b>	<b>Internet</b>	<b>www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id</b>	<b>&lt;1%</b>

26	Student papers	Universitas International Batam on 2018-08-14	<1%
27	Student papers	Universitas Islam Indonesia on 2021-06-07	<1%
28	Internet	fh.upnvj.ac.id	<1%
29	Internet	journal.cattleyadf.org	<1%
30	Publication	Elia Damanik, Fani Budi Kartika. "EFEKTIVITAS BPSK DALAM MELINDUNGI HAK KO...	<1%
31	Student papers	Sriwijaya University on 2019-09-23	<1%
32	Student papers	UIN Batusangkar on 2026-01-22	<1%
33	Student papers	Universitas Jember on 2025-09-04	<1%
34	Internet	ejournal.unesa.ac.id	<1%
35	Internet	imadeyudhaasmara.wordpress.com	<1%
36	Internet	repository.unpad.ac.id	<1%
37	Publication	Rahmat Eko Prabowo. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transak...	<1%
38	Student papers	The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) on 2026-02-11	<1%
39	Internet	cdn.juris.id	<1%

40	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
41	Internet	e-journal.trisakti.ac.id	<1%
42	Internet	ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id	<1%
43	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
44	Internet	jurnal.unived.ac.id	<1%
45	Internet	pt.scribd.com	<1%
46	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2026-05-12	<1%
47	Student papers	Universitas Muria Kudus on 2016-08-22	<1%
48	Internet	beraspandanwangi.blogspot.com	<1%
49	Student papers	iGroup on 2014-10-06	<1%
50	Internet	repository.uksw.edu	<1%
51	Internet	repository.ummat.ac.id	<1%
52	Internet	repository.usu.ac.id	<1%
53	Internet	text-id.123dok.com	<1%

54	Internet	www.jakartaforum.web.id	<1%
55	Publication	Aini Widya Utami, Putri Eka Ramadhani Batubara. "Perlindungan Hukum Bagi Ca...	<1%
56	Student papers	Atma Jaya Catholic University of Indonesia on 2014-01-20	<1%
57	Student papers	Business and Economics on 2026-01-08	<1%
58	Student papers	Exeed College on 2024-12-09	<1%
59	Student papers	Fakultas Hukum on 2025-08-09	<1%
60	Student papers	Udayana University on 2025-07-17	<1%
61	Student papers	Universitas Jember on 2019-12-31	<1%
62	Student papers	Universitas Jenderal Achmad Yani on 2026-04-28	<1%
63	Student papers	Universitas Muhammadiyah Jember on 2026-03-12	<1%
64	Student papers	iGroup on 2014-08-19	<1%
65	Internet	jurnal.ulb.ac.id	<1%
66	Internet	karirbogor.com	<1%
67	Internet	konsultasiskripsi.com	<1%

68	Internet	repository.maranatha.edu	<1%
69	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
70	Internet	www.coursehero.com	<1%
71	Publication	Ni Kadek Diah Miantari. "ANALISIS YURIDIS TERHADAP PUTUSAN PN JAKARTA PU..."	<1%
72	Publication	Rasfi Dwisa, Sulastris Sulastris, Sulastris Sulastris. "Pertanggungjawaban Hukum Fot..."	<1%
73	Student papers	The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) on 2025-12-19	<1%
74	Student papers	Udayana University on 2018-08-09	<1%
75	Student papers	Universitas Islam Indonesia on 2019-01-10	<1%
76	Student papers	Universitas Jambi on 2024-05-29	<1%
77	Student papers	Universitas Trisakti FTKE-FTSP-FTI-FALTL-FH-FSRD on 2026-04-24	<1%
78	Internet	anzdoc.com	<1%
79	Student papers	Abdullah Gul University on 2025-11-20	<1%
80	Publication	Muhammad Fariz Dafala, Aulia Syafitri, Ivo Nove Minerva Barus. "Peran Undang-..."	<1%
81	Publication	Solechah Solechah. "Keabsahan Klausul Non-Refundable Dalam Perjanjian Jual Be..."	<1%

82	Publication	Sri Istiawati. "KEDUDUKAN PERJANJIAN DALAM KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM..."	<1%
83	Student papers	Trisakti University on 2026-04-20	<1%
84	Student papers	UPA Perpustakaan UNTIRTA on 2026-04-21	<1%
85	Student papers	Universitas Airlangga on 2023-12-29	<1%
86	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2026-04-27	<1%
87	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2026-05-12	<1%
88	Student papers	Universitas International Batam on 2017-11-10	<1%
89	Student papers	Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong on 2025-09-13	<1%
90	Student papers	University for Development Studies on 2023-12-04	<1%
91	Student papers	iGroup on 2014-06-05	<1%
92	Student papers	iGroup on 2014-10-07	<1%
93	Internet	lailatul-chusnah.blogspot.com	<1%
94	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
95	Student papers	UIN Sunan Ampel Surabaya on 2026-02-04	<1%

<b>96</b>	<b>Student papers</b>	
<b>Universitas Diponegoro on 2025-10-29</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>97</b>	<b>Internet</b>	
<b>repository.uph.edu</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>98</b>	<b>Student papers</b>	
<b>Atma Jaya Catholic University of Indonesia on 2014-01-20</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>99</b>	<b>Student papers</b>	
<b>Universitas Islam Indonesia on 2019-01-07</b>		<b>&lt;1%</b>
<hr/>		
<b>100</b>	<b>Internet</b>	
<b>ojs.uninus.ac.id</b>		<b>&lt;1%</b>

# Amicus Curiae

*Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti  
e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

## ANALISIS YURIDIS TERHADAP KLAUSUL NON-REFUNDABLE DALAM TIKET WE THE FEST 2023 BERDASARKAN PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

### Sejarah Artikel

Diterima  
Desember 2025

Revisi  
Januari 2026

Disetujui  
Februari 2026

Terbit Online  
Januari - Maret 2026

\*Penulis

Koresponden:

[renti.m@trisakti.ac.id](mailto:renti.m@trisakti.ac.id)

*Juridical Analysis of Non-Refundable Clauses in We The Fest 2023 Tickets Based on Consumer Protection Perspective*

**Aurel Nadaisha Maulana<sup>1</sup>, Renti Maharaini Kerti<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

### Abstrak

Perkembangan industri festival musik di Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan, namun muncul permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen. Salah satunya adalah pencantuman klausul *non-refundable* dalam pembelian tiket konser, seperti yang terjadi pada *We The Fest 2023*. Kasus pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana menimbulkan polemik. Penelitian ini mengkaji ketimpangan hukum yang ditimbulkan oleh klausul *non-refundable* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa klausul *non-refundable* yang diterapkan secara sepihak bertentangan dengan asas keadilan dan ketentuan UUPK, sehingga harus dinyatakan batal demi hukum. Konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), gugatan wanprestasi, maupun gugatan perbuatan melawan hukum. Penelitian ini merekomendasikan penghapusan klausul *non-refundable* yang merugikan konsumen dan perlunya penguatan pengawasan terhadap klausula baku di sektor hiburan.

**Kata kunci:** Asas Keadilan; Upaya Hukum; Festival Musik; Klausul *Non-Refundable*; Perlindungan Konsumen.

### Abstract

The music festival industry in Indonesia has experienced significant growth; however, legal issues concerning consumer protection have emerged. One of the main concerns is the inclusion of non-refundable clauses in concert ticket purchases, as seen in the *We The Fest 2023* event. The unilateral cancellation of *The 1975*'s performance without a refund sparked controversy. This study examines the legal imbalance caused by the non-refundable clause on Protection (UUPK) and the legal remedies available to reveals unilateral application of the non-refundable clause contradicts the principle of justice and the provisions UUPK, and thus, should be declared null and void by law. Consumers who suffer losses pursue dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), file a breach of contract lawsuit, or file a tort claim. This study recommends the elimination of non-refundable clauses that disadvantage consumers and emphasizes the need to strengthen oversight of standard clauses in the entertainment sector.

44

68

21

73

39

24

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti  
e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

**Keywords:** *Consumer Protection; Legal Remedies; Music Festiva;, Non-Refundable Claus; Principle of Justice.*

#### A. PENDAHULUAN

Pasca pandemi, sektor ekonomi kreatif tercatat mengalami pemulihan yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan sektor-sektor lainnya. Pada tahun 2019, sektor ini mencatatkan pertumbuhan sebesar 3,9%, namun mengalami kontraksi menjadi -0,5% pada tahun 2020 sebagai dampak dari pandemi. Meskipun demikian, sektor ekonomi kreatif kembali menunjukkan perbaikan dengan pertumbuhan sebesar 2,9% pada tahun 2021. Bahkan, pada triwulan pertama tahun 2024, nilai tambah yang dihasilkan oleh sektor ini diperkirakan mencapai Rp749,58 triliun, atau sekitar 55,65% dari total target Rp1.347 triliun yang ditetapkan untuk tahun tersebut. Khususnya perkembangan industri hiburan, seperti festival musik yang telah mengalami peningkatan signifikan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. (Warta Ekonomi, 2024)

Festival musik bersekala besar seperti *We The Fest* merupakan contoh nyata yang berhasil menarik ribuan pengunjung setiap tahunnya, menciptakan dampak ekonomi yang besar dan menjadi bagian penting dari gaya hidup urban. Namun, pesatnya perkembangan ini tidak selalu diiringi dengan kepastian hukum yang melindungi konsumen secara optimal. Permasalahan hukum muncul ketika penyelenggara mencantumkan klausul *non-refundable* dalam syarat dan ketentuan pembelian tiket, yang pada praktiknya meniadakan hak konsumen untuk mendapatkan pengembalian dana, bahkan dalam situasi pembatalan sepihak oleh penyelenggara.

Kasus *We The Fest 2023* menjadi sorotan ketika pembatalan sepihak penampilan band internasional *The 1975* dilakukan tanpa adanya kompensasi bagi pemegang tiket, yang kemudian memicu ketidakpuasan publik serta menimbulkan polemik mengenai kepatutan klausul *non-refundable* dari segi hukum. Dalam ketentuan resmi di laman *We The Fest*, disebutkan bahwa “Pengisi acara dapat sewaktu-waktu berubah atau tidak berpartisipasi pada festival ini sama sekali. Jika hal tersebut terjadi, tidak akan ada pengembalian uang.” Fenomena serupa juga tampak pada penyelenggaraan Simfoni Untuk Bangsa 2025 oleh *JCO Digital Concert Hall* yang secara eksplisit mencantumkan klausul “Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dalam situasi dan kondisi apa pun.” Kedua kasus ini mencerminkan praktik pencantuman klausula baku yang cenderung menempatkan konsumen dalam posisi lemah serta menimbulkan persoalan hukum dalam konteks perlindungan konsumen.

Tidak hanya *We The Fest*, konser “*We All Are One*” K-pop *Concert* di Jakarta yang mengalami penundaan tanpa kejelasan kompensasi bagi penonton, kasus yang sama juga terjadi pada konser *Hammersonic Festival* pada tahun 2020. Pembelian tiket tersebut dapat dibeli melalui Traveloka. Pihak promotor membatalkan acara karena adanya wabah Covid-19 yang terjadi pada tahun tersebut. Permasalahannya adalah Traveloka maupun *Hammersonic* menolak pengajuan pengembalian dengan alasan acara di-*reschedule*

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

menjadi 15-17 Januari 2021. Seharusnya pembatalan yang dilakukan karena *force majeure* secara otomatis dilakukan pengembalian. Serta festival musik Gudfest di Jakarta yang dibatalkan tanpa kepastian pengembalian dana.

Secara yuridis, hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta untuk mendapatkan kompensasi apabila dirugikan telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kehadirannya ini bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, (Hamid, 2017:4) khususnya dalam Pasal 4 dan Pasal 18 ayat (1) huruf a. Penerapan klausul *non-refund* secara sepihak dapat digolongkan sebagai bentuk klausul baku yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan asas keadilan kontraktual. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih ketat terhadap klausul dalam perjanjian jasa berbasis massa seperti konser musik, karena konsumen tidak memiliki posisi tawar yang seimbang dalam menentukan isi kontrak. Ketimpangan ini tercermin dari kurangnya akses terhadap penyelesaian sengketa serta belum optimalnya pelaksanaan prinsip tanggung jawab penyelenggara sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan berisiko tinggi terhadap pembatalan sepihak.

Klausul semacam ini berpotensi memperlemah prinsip tanggung jawab kontraktual dalam hukum perdata, serta mencerminkan praktik ketidakadilan terhadap konsumen dalam relasi bisnis.(Br Sitompul & Kerti, 2025) Ketidakseimbangan antara konsumen dan produsen juga sering kali terjadi, di mana konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah dalam hal perlindungan. (Zulham, 2016:1) Selain itu, ketentuan yang tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian atau alternatif kompensasi ketika terjadi pembatalan dapat dikualifikasikan sebagai bentuk pengingkaran terhadap prinsip perlindungan hukum bagi konsumen jasa hiburan. Hal ini menjadi penting untuk dikaji mengingat hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen tidak semata-mata didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, tetapi juga harus memperhatikan asas keadilan dan keseimbangan dalam perjanjian.(Alhady & Purnamasari, 2025)

Seringkali didapati pelaku-pelaku usaha tidak turut pada peraturan perundang-undangan ketika menjalankan kegiatan usahanya dan semata-mata mengutamakan keuntungan tanpa mengindahkan hak dan kewajiban konsumen, serta pelaku usaha sesuai dengan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.(Desiani & Kerti, 2023) Akibat adanya klausul yang menyatakan “tidak dapat melakukan pengembalian tiket”, banyak konsumen yang merasa dirugikan. Konsumen merasa dirugikan karena hak mereka sebagai konsumen dilanggar oleh pelaku usaha.(Desiani & Kerti, 2023)

Konteks perlindungan konsumen dalam teori *Privity of Contract Theory*, diartikan sebagai teori yang menjelaskan mengapa pelaku usaha tidak berkewajiban untuk melindungi konsumen kecuali jika mereka memiliki hubungan kontraktual, yakni perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, dengan masing-masing pihak memiliki hak

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

dan kewajiban yang harus dipenuhi.(Roskiyasa & Kerti, 2019) Dengan kata lain, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan konsumen hanya dapat dilaksanakan jika terdapat kontrak yang menimbulkan prestasi atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak sesuai dengan isi perjanjian, sehingga perlindungan konsumen menjadi aspek yang melekat dalam tanggungjawab hubungan kontrak.

Lebih lanjut, upaya perlindungan terhadap konsumen tidak dapat hanya diserahkan pada itikad baik pelaku usaha, melainkan memerlukan instrumen hukum yang efektif untuk mencegah dan menindak klausul yang merugikan. Penyelenggara festival sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, tidak hanya dalam aspek pelaksanaan acara, namun juga dalam hal pemberian kompensasi ketika terjadi gangguan atau pembatalan yang berada di luar kendali konsumen.(Diharianto & Lutfi, 2024) Penguatan pengawasan terhadap klausul baku juga menjadi bagian penting dari perlindungan hukum preventif, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 UUPK.

Konser ataupun festival merupakan acara yang masuk ke ranah sektor ekonomi kreatif. Sektor ekonomi kreatif di Indonesia berkembang secara pesat dan signifikan dalam waktu beberapa tahun terakhir. Akan tetapi, dibalik kemajuan tersebut, muncul berbagai persoalan hukum yang menyangkut perlindungan konsumen, seperti halnya kasus yang diangkat pada kasus ini. Praktikanya, pembeli tiket harus menyetujui klausul baku yang mengatur hak dan kewajiban mereka, termasuk klausul eksonerasi yang membebaskan penyelenggara dari tanggungjawab jika terjadi pembatalan atau acara yang tertunda. Klausul sejenis ini sangat merugikan konsumen karena hak mereka dibatasi untuk mendapatkan pengembalian dana, terutama dalam situasi yang terjadi di luar kendali konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat klausul baku yang muncul dari keprihatinan terhadap perlindungan konsumen yang masih kurang optimal. Klausul baku yang menjadi objek kajian menyatakan bahwa “tiket yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan” menimbulkan persoalan karena secara sepihak membebaskan risiko kerugian kepada konsumen. Penulis ingin mengkaji terhadap dua rumusan masalah, yaitu apakah klausul *non-refundable* menciptakan ketimpangan hukum yang bertentangan dengan prinsip keadilan bagi konsumen dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas wanprestasi pengembalian dana tiket.

## B. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan pendekatan terhadap asas-asas hukum serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan klausul non-refundable dalam perjanjian pembelian

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

tiket festival musik. Penelitian ini menelaah kesesuaian klausul non-refundable dalam tiket *We The Fest 2023* dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai penerapan klausul non-refundable dalam perjanjian baku tiket festival musik serta akibat hukumnya terhadap konsumen.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder sebagai data utama, yang meliputi bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Selain itu, digunakan pula bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan karya tulis hukum yang relevan dengan objek penelitian. Untuk mendukung data sekunder, digunakan data primer berupa wawancara dengan konsumen yang dirugikan akibat penerapan klausul non-refundable dalam pembelian tiket *We The Fest 2023*.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mempelajari dan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan asas keadilan dalam perjanjian, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan logika deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum untuk menjelaskan dan menjawab permasalahan hukum yang bersifat khusus, yaitu penerapan klausul *non-refundable* dalam tiket *We The Fest 2023* dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

## C. PEMBAHASAN

### *Ketimpangan Hukum dan Asas Keadilan pada Klausul Non-Refundable*

Industri hiburan di Indonesia, khususnya dalam penyelenggaraan festival musik, mengalami peningkatan yang nyata dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Festival berskala besar seperti *We The Fest* menjadi magnet utama yang menarik ribuan pengunjung setiap tahunnya. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul persoalan hukum yang kompleks, terutama terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi pembelian tiket festival. Klausul *non-refundable* dalam kontrak *We The Fest 2023* menyatakan, “Pengisi acara dapat sewaktu-waktu berubah atau tidak berpartisipasi pada festival ini sama sekali. Jika hal tersebut terjadi, tidak akan ada pengembalian uang”.

Salah satu praktik yang kerap menimbulkan persoalan adalah pencantuman klausul *non-refundable* yang diterapkan secara sepihak oleh penyelenggara festival musik. Klausul ini pada dasarnya menyatakan bahwa pembelian tiket bersifat final dan

## Amicus Curiae

*Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

66 tidak dapat dikembalikan dengan alasan apapun, termasuk pembatalan penampilan oleh penyelenggara. Padahal keadaan kedepannya yang akan terjadi terkadang diluar kendali manusia, sehingga adanya klausul ini dapat merugikan pihak konsumen.

51 76 Peristiwa hukum yang terjadi antara penyelenggara *We The Fest* dan konsumen adalah jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli sebagai pihak yang terlibat, sebuah peristiwa hukum yang terjadi dari perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian. Kontrak diartikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerduta) bahwa, "Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih". Konsumen sebelum membeli tiket wajib membaca terlebih dahulu klausul yang dimuat oleh penyelenggara dan ketika konsumen akhirnya membeli, maka hubungan kontrak akhirnya telah terjalin.

94 4 74 93 3 Perjanjian yang timbul dari akibat hukum, yakni lahirnya hak dan kewajiban para pihak yang mengadakan perjanjian, maka satupihak berhak atas prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi prestasi. Para penonton sebagai konsumen adalah pihak yang berhak atas prestasi dan penyelenggara *We The Fest* berkewajiban untuk memenuhi prestasi itu. Pasal 1234 KUHPerduta telah menyebutkan apa yang menjadi tujuan dari prestasi itu, "Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu".

49 58 Nilai moral yang baik apabila diselaraskan dengan keadilan, hal tersebut akan menciptakan keadilan yang diidamkan oleh hukum dan moralitas. Sebagai bentuk upaya mewujudkan keadilan, hukum menjadikan asas keadilan sebagai dasar utama dalam kehidupan bermasyarakat. Suatu perjanjian dengan memenuhi hak dan kewajiban yang terjalin didalamnya dapat dikatakan adil dan juga baik secara moral, untuk memenuhi hukum yang ditetapkan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. (Halim n.d.)

Jual beli adalah perjanjian yang menunjukkan kesepakatan di mana penjual menyerahkan barang kepada pembeli, yang kemudian membayar sejumlah uang. (Br. Sitompul & Kerti, 25) Untuk mempermudah transaksi bisnis, sering digunakan perjanjian baku yang sudah disusun sebelumnya agar tidak perlu membuat perjanjian baru setiap kali transaksi. Namun, perjanjian baku yang biasanya dilakukan itu berisi klausul yang lebih menguntungkan satu pihak dibanding pihak lain. (Br. Sitompul & Kerti, 2025)

57 9 91 9 Penerapan klausul *non-refundable* secara sepihak sesungguhnya menciptakan ketimpangan hukum yang mendasar. Dalam transaksi bisnis, khususnya pada sektor jasa hiburan, terdapat perbedaan posisi tawar yang mencolok antara penyelenggara sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen tidak diberikan ruang untuk melakukan negosiasi terhadap isi kontrak, melainkan hanya dapat menerima atau menolak keseluruhan syarat yang telah ditentukan secara sepihak oleh penyelenggara. Hal inilah yang menempatkan konsumen pada posisi yang lemah secara hukum, sekaligus membuka peluang terjadinya praktik eksploitatif dalam kontrak baku. (Ngurah, Kusuma & Wiryawan n.d.)

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti  
e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah secara tegas mengatur dengan menyebutkan sekumpulan hak yang dimiliki konsumen. Terkhusus Pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa “Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Dalam kasus We The Fest 2023, pembatalan sepihak penampilan The 1975 tanpa pengembalian dana telah mengabaikan hak-hak tersebut. Konsumen yang telah membeli tiket berhak atas kenyamanan dalam menikmati layanan sebagaimana yang dijanjikan. Ketika janji tersebut dilanggar tanpa kompensasi,

Selain itu,

juga menegaskan

Dalam konteks ini, telah memilih untuk membeli tiket dengan harapan mendapatkan pertunjukan yang diiklankan, termasuk penampilan The 1975. Ketika pertunjukan tersebut dibatalkan tanpa pengembalian dana, hak konsumen untuk memperoleh jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang dibayarkan menjadi terlanggar.

Pencantuman klausul non-refundable oleh penyelenggara We The Fest 2023 yang meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana secara tegas

tersebut ditegaskan

pengembalian telah konsumen

kasus ini, pembatalan sepihak penampilan The 1975 tanpa pengembalian dana secara langsung menghilangkan hak konsumen atas pengembalian pembayaran tiket yang telah dilakukan. Hasil dari wawancara dengan beberapa korban, mereka menyatakan merasa sangat dirugikan karena tidak hanya kehilangan nilai ekonomis tiket, tetapi juga mengalami kerugian emosional dan rasa kecewa mendalam karena penampilan utama yang menjadi alasan utama pembelian tiket tidak terealisasi. Selain itu, pihak penyelenggara tidak membuka ruang negosiasi atau diskusi mengenai pengembalian dana, sehingga konsumen dipaksa untuk menerima risiko sepenuhnya.

Dewasa ini, terpenuhinya asas keadilan tidak dapat diwujudkan karena prestasi yang seharusnya dipenuhi tidak terpenuhi oleh pihak We The Fest dan letak keadilan oleh hukum dalam perjanjian dengan memberi hak kepada pihak lain untuk menuntut pemenuhan kewajiban pada pihak yang menjadi penyelenggara disertai ganti kerugian.

Asas keadilan merupakan bagian dari prinsip hukum perdata Indonesia yang bersumber dari Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat secara hukum, tetapi juga wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Mengingat pada pasal tersebut juga termaktub mengenai asas kebebasan berkontrak, yang tertuang dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Kebebasan berkontrak perlu diinterpretasikan

## Amicus Curiae

*Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

52 dalam sudut pandang pemikiran, yang menunjukkan keseimbangan dalam kedudukan, hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak, sehingga sulit untuk mencapai keadilan karena harus didasarkan pada kedudukan negosiasi yang setara antara para pihak.

12 Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas-asas yang salah satunya adalah asas keadilan. Asas ini menuntut keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Penerapan klausul *non-refundable* yang ditetapkan sepihak oleh penyelenggara *We The Fest 2023* secara nyata telah mengesampingkan asas keadilan. Klausul tersebut meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana atas pembatalan yang terjadi bukan karena kesalahan konsumen. Hasil wawancara dengan sejumlah korban menunjukkan bahwa mereka menyatakan telah memenuhi kewajibannya dengan membayar tiket secara penuh, namun hak mereka untuk mendapatkan jasa yang sesuai justru diabaikan. Tidak adanya *refund* yang bisa diajukan dan tidak ada solusi alternatif maupun kompensasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara *We The Fest* memperlihatkan ketimpangan hukum, di mana konsumen telah melaksanakan kewajibannya, tetapi hak-haknya tidak dihormati oleh pelaku usaha.

23 Penerapan klausul yang sepenuhnya menguntungkan penyelenggara, sementara meniadakan hak konsumen, jelas melanggar asas keadilan kontraktual. (Indonesia 2024:141) Dalam konteks ini, menegaskan bahwa asas kebebasan berkontrak yang absolut harus dibatasi oleh prinsip perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah agar tercipta keadilan substantif dalam hubungan kontraktual. (Febriani, 2022)

41 Adanya fungsi dari prinsip *lex specialis derogat legi generali* berguna untuk permasalahan ini, dengan menyatakan bahwa ketentuan khusus (UUPK) mengesampingkan ketentuan umum (KUHPerdara). Meskipun Pasal 1338 KUHPerdara menegaskan asas kebebasan berkontrak yang memberikan ruang bagi para pihak agar dapat menentukan isi klausul secara bebas dan mengikat, asasnya tidak bersifat mutlak dalam konteks perlindungan konsumen. Klausul yang bersifat *non-refundable* dan merugikan konsumen sebagaimana Pasal 4 *juncto* dan Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK tidak dapat dibenarkan hanya atas dasar asas kebebasan berkontrak. Pelaksanaan kontrak harus tetap memperhatikan asas itikad baik dan keadilan demi melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam situasi *force majeure* yang berada di luar kendali para pihak.

96 Berdasarkan hal tersebut keberadaan klausul *non-refundable* dalam perjanjian tiket seperti pada *We The Fest 2023* merupakan bentuk penyalahgunaan kekuasaan pelaku usaha dalam perjanjian baku dengan mementingkan kepentingannya dibanding dengan kepentingan konsumen. Dalam kontrak baku, konsumen tidak diberi ruang untuk melakukan perundingan sehingga secara yuridis, klausul ini mengandung unsur paksaan ekonomi yang melanggar kebebasan berkontrak yang sehat. Klausul ini bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual yang mensyaratkan timbal balik yang adil antara hak

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

dan kewajiban para pihak. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa klausul non-refundable dalam konteks ini harus dianggap batal demi hukum karena bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK dan melanggar asas keadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK.

Ketimpangan hukum dalam klausul *non-refundable* juga diperkuat oleh lemahnya pengawasan preventif dari otoritas perlindungan konsumen di Indonesia. Pengawasan yang efektif terhadap klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf c UUPK seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), namun hingga kini pengawasannya belum berjalan secara optimal. (Diharianto & Lutfi, 2024) Guna dari pengawasan preventif yang bertujuan untuk mencegah pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen sebelum perjanjian digunakan dalam transaksi. Hal ini begitu penting dalam mencegah praktik klausul yang merugikan konsumen secara sepihak.

### *Upaya Hukum Konsumen atas Wanprestasi Pengembalian Dana Tiket*

Kasus *We The Fest 2023*, pembatalan penampilan band *The 1975* yang dilakukan secara sepihak tanpa adanya pengembalian dana bagi pemegang tiket menjadi contoh konkret bagaimana klausul *non-refundable* diterapkan secara merugikan konsumen. Peristiwa tersebut, konsumen kehilangan hak atas pertunjukan sebagaimana yang dijanjikan ketika membeli tiket, namun tetap tidak diberikan pengembalian dana yang seharusnya menjadi haknya. Penyelenggara dengan mudah menggunakan klausul *non-refundable* untuk meniadakan tanggung jawabnya, padahal secara hukum, hal ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. (Subekti, 2004: 51)

Perlindungan konsumen tidak hanya berhenti pada tahap perumusan peraturan, melainkan harus diikuti dengan penerapan yang konsisten dan efektif. Tanpa pelaksanaan yang nyata, peraturan tersebut hanya akan menjadi teks normatif tanpa kekuatan yang dapat melindungi konsumen. Oleh karena itu, pemerintah bersama lembaga terkait perlu memastikan tersedianya sumber daya yang memadai serta membangun komitmen yang kuat dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. (Widiarty, 2024:7)

Teori tanggung jawab hukum yang dikemukakan oleh Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa siapa pun yang menimbulkan kerugian atas pihak lain, baik secara kontraktual maupun melawan hukum, wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan. (Sjahdeini, 2007:112) Penyelenggara yang gagal memenuhi kewajibannya dalam menghadirkan artis utama dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga konsumen berhak atas ganti kerugian. Di sisi lain, praktik klausul *non-refundable* juga mengandung ketidaksesuaian dengan prinsip *good faith* (itikad baik) yang merupakan bagian integral dalam pembentukan kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara. Penerapan pada pasal ini

## Amicus Curiae

*Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen yang adil sebagaimana diatur dalam UUPK.

Itikad baik dalam perjanjian tidak hanya berlaku dalam fase pembentukan kontrak, tetapi juga dalam pelaksanaan dan penyelesaiannya. Dengan mengesampingkan hak konsumen atas pengembalian dana, penyelenggara telah mengabaikan prinsip itikad baik dalam pelaksanaan kontrak. (Diharianto & Lutfi, 2024) Klausul yang membebaskan penyelenggara dari kewajiban pengembalian dana ketika pengisi acara berubah atau batal tampil menempatkan konsumen pada posisi yang sangat dirugikan tanpa adanya kompensasi, sehingga bertentangan dengan asas keadilan.

Pembatalan sepihak penampilan bintang utama dalam sebuah festival musik, sebagaimana terjadi dalam kasus *We The Fest 2023*, menimbulkan konsekuensi hukum yang signifikan bagi konsumen. Pada situasi tersebut, konsumen merupakan pihak yang menderita akibat kerugian berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari penyelenggara festival atas tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang diperjanjikan. Pasal 4 huruf h UUPK memberikan penegasan terkait hak konsumen dalam persoalan kerugian, yakni secara tegas memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Bila dikaitkan dengan kasus *We The Fest 2023*, pembatalan sepihak penampilan *The 1975* tanpa pengembalian dana merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut. Tiket yang dibeli konsumen memberikan hak untuk menikmati seluruh rangkaian acara yang telah diumumkan, termasuk penampilan *The 1975* sebagai daya tarik utama. Ketika layanan tersebut dibatalkan tanpa adanya kompensasi atau opsi penggantian yang layak, hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi menjadi hilang. Berdasarkan hasil wawancara, para korban menyampaikan bahwa penyelenggara tidak menyediakan informasi yang jelas terkait kebijakan kompensasi, bahkan tidak memberikan pilihan pengembalian dana.

Selain itu, Pasal 19 ayat (1) UUPK juga mengatur secara eksplisit terkait ganti kerugian yang akan dilakukan oleh pelaku usaha, "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika pihak penyelenggara, yakni *We The Fest* menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan atas ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa mereka terhadap *We The Fest* sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 23 UUPK. Pasal tersebut dengan jelas menyatakan pelaku usaha yang menolak, tidak menanggapi, dan/atau tetap tidak memenuhi kewajiban ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat diajukan gugatan melalui BPSK.

Dalam konteks tersebut, pembatalan sepihak oleh penyelenggara konser dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan kewajiban pelaku usaha

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

71 mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan serta memberikan kompensasi atas  
kerugian nyata yang dialami konsumen, termasuk kerugian non-materiil yang timbul  
akibat batalnya pertunjukan yang telah dinantikan oleh konsumen. (Iskandar n.d.) Selain  
itu, kondisi ini juga menggaris bawahi bahwa konsumen berhak memperoleh informasi  
43 yang jelas, benar, dan lengkap dari pelaku usaha. Kegagalan dalam memenuhi hak ini  
merupakan pelanggaran terhadap prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam  
72 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menuntut pelaku usaha untuk  
melaksanakan itikad baik dan memberikan perlindungan hukum yang adil bagi  
konsumen. (Desiani & Kerti, 2023)

84 Kegagalan promotor dalam menyampaikan informasi yang akurat dan transparansi  
terkait pembatalan bintang tamu dalam kasus *We The Fest 2023* termasuk ketidakjelasan  
refund dan tanpa adanya alasan *force majeure* telah melanggar prinsip keterbukaan  
informasi dan amanat Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b UUPK. Sebagaimana Pasal 45  
25 UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan sengketa yang dapat  
diselesaikan litigasi atau non-litigasi. Konsumen berhak menuntut pemenuhan haknya  
16 atas pemulihan yang layak atas kerugian yang dialami, sebagaimana diatur dalam Pasal  
80 4 huruf a, b, c, dan h UUPK yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, informasi  
yang benar, serta kompensasi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan  
perjanjian.

Secara non-litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 46 UUPK. BPSK  
98 memberikan opsi penyelesaian sengketa yang relatif cepat, sederhana, dan biaya ringan,  
69 sehingga menjadi pilihan efektif bagi konsumen yang dirugikan. Putusan BPSK ini  
bersifat final yang berarti tidak membutuhkan Upaya hukum biasa dan bersifat  
eksekutorial. (Tanggung Jawab BPKN dan BPSK, 2024:182). Berdasarkan Permendag  
30 Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan  
89 sengketa melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Apabila ditemukan  
pelanggaran oleh pelaku usaha, BPSK dapat memberikan sanksi administratif sebagai  
17 bentuk penegakan hukum. Proses penyelesaian sengketa oleh BPSK wajib diselesaikan  
70 dalam waktu 21 hari kerja sejak diterimanya pengaduan, dengan putusan yang bersifat  
8 final dan mengikat. Namun, pihak yang merasa tidak puas atas putusan tersebut masih  
memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. (Br. Sitompul & Kerti, 2025).

33 Di sisi lain, apabila konsumen memilih jalur litigasi, gugatan dapat diajukan ke  
8 pengadilan negeri berdasarkan dasar wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243  
dan Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara), yaitu adanya  
86 kelalaian dari pihak pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian.  
Selain wanprestasi, tindakan pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban informasi,  
87 melakukan pembatalan sepihak tanpa alasan sah, atau bertindak melawan asas keadilan,

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti  
e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

10 juga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdota.

23 Konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak penampilan bintang utama dalam sebuah festival musik tanpa adanya pengembalian dana memiliki kedudukan hukum yang kuat untuk menuntut hak-haknya. Dalam konteks tersebut, kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen mencakup perlindungan atas hak-hak mereka secara menyeluruh. Perlindungan ini diperkuat melalui keberadaan undang-undang khusus yang secara tegas bertujuan mencegah tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. (Susanto, 2008:4) Dengan adanya payung hukum tersebut, konsumen memiliki berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh sebagai langkah memperoleh keadilan dan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.

#### D. Kesimpulan

- 7
- 19
- 7
- 7
- 77
- 19
- 36
- 42
- 37
1. Penerapan klausul non-refundable dalam perjanjian pembelian tiket festival musik, sebagaimana terjadi dalam kasus *We The Fest 2023*, menciptakan ketimpangan hukum yang nyata karena menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah secara hukum dan secara sepihak menghapus hak mereka untuk memperoleh pengembalian dana atas pembatalan sepihak penampilan artis utama, sehingga bertentangan dengan asas keadilan kontraktual sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdota dan melanggar ketentuan dan asas perlindungan konsumen dalam UUPK. Ketimpangan ini menunjukkan adanya penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha dalam kontrak baku, yang secara substantif bertentangan dengan asas keseimbangan, keadilan, dan perlindungan konsumen sebagai pihak yang rentan.
  2. Konsumen yang dirugikan memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pemulihan haknya baik melalui jalur litigasi dengan gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, maupun melalui jalur non-litigasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan hukum terhadap klausula baku, reformulasi regulasi yang melindungi keseimbangan para pihak, serta penegakan asas keadilan kontraktual dalam seluruh transaksi jasa hiburan untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan.

## Amicus Curiae

*Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We  
The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti

e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

### DAFTAR PUSTAKA

- Br. Sitompul, Rebecca Octania, and Renti Maharaini Kerti. 2025. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli Rumah Perusahaan Lippo Cikarang." *Jurnal Reformasi Hukum Trisakti* 7: 788–98.
- Desiani, Juni, and N.G.N Renti Maharaini Kerti. 2023. "Perlindungan Konsumen Atas Informasi Yang Tidak Jelas Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Reformasi Hukum Trisakti* 5(1): 165–74. <https://doi.org/10.25105/refor.v5i1.15255>.
- Diharianto, Muhammad, and Anas Lutfi. 2024. "Penyertaan Klausul Non-Kompetisi Dalam Perjanjian Kerja Dari Perspektif Hukum Indonesia." 5(1): 210–20.
- Ekonomi, Warta. 2024. "Menparekraf: Tenaga Kerja Sektor Ekonomi Kreatif Terbukti Lebih Cepat Pulih Dari Pandemi." *Warta Ekonomi*. [https://wartaekonomi.co.id/read517107/menparekraf-tenaga-kerja-sektor-ekonomi-kreatif-terbukti-lebih-cepat-pulih-dari-pandemi?utm\\_source](https://wartaekonomi.co.id/read517107/menparekraf-tenaga-kerja-sektor-ekonomi-kreatif-terbukti-lebih-cepat-pulih-dari-pandemi?utm_source).
- Halim, Henry. "Asas Keadilan Dalam Pasal 1244 KUHPerdara."
- Hamid, Haris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Ke-1. ed. Sobirin. Makassar: CV. SAH MEDIA.
- Indonesia, P T Sonpedia Publishing. 2024. *Buku Ajar Hukum Perdata*. N.p.: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Iskandar, Hardian. *AKIBAT HUKUM WANPRESTASI PADA KASUS PEMBATALAN KONSER MUSIK*.
- Melisa Febriani. 2022. "Studi Hukum Kritis: Pembatasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Yang Posisi Para Pihaknya Tidak Seimbang." *Jurnal Hukum PRIORIS* 8(2): 255–64. doi:10.25105/prio.v8i2.14983.
- Ngurah, Gusti, Wijaya Kusuma, and Wayan Wiryawan. 11 *Jurnal Kertha Desa PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK*.
- "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." doi:10.25105/refor.v7i1.21763.
- Roskiyasa, Dzakiannisa, and N.G.N Renti Maharaini Kerti. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Sepihak Penerbitan Tiket Pesawat Oleh Pt.

## Amicus Curiae

### *Analisis Yuridis terhadap Klausul Non-Refundable dalam Tiket We The Fest 2023 Berdasarkan Perspektif Perlindungan Konsumen*

Maulana, Kerti  
e-ISSN 2715-4998,

Volume 3, Nomor 1, halaman 2030-2043, Januari - Maret, 2026

DOI: <https://doi.org/10.25105/amicus.v3i1.25696>

Trinusa Travelindo Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Reformasi Hukum Trisakti* 1(1): 1649–54. doi:10.25105/refor.v1i1.4384.

Sjahdeini, Sutan Remy. 2007. *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi*. Jakarta: Grafiti Pers.

Subekti, R. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.

Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Ke-1. ed. Dwi yoga dan in. Jakarta: Transmedia Pustaka.

*Tanggung Jawab BPKN Dan BPSK Dalam Perlindungan Dan Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi Elektronik Di Indonesia Berdasarkan UUPK Dan UUIITE*. 2024. N.p.: Zifatama Jawa.

Terhadap, Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Dalam Perjanjian, Pengikatan Jual, Beli Rumah, and Lippo Cikarang. 2025. “KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN Sale And Purchase Binding Agreement Of The Lippo Cikarang Company.” 7: 788–98.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. 1999. Pemerintah Republik Indonesia.

Widiarty, Wiwik Sri. 2024. *Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan*. I. Yogyakarta: Publika Global Media.

Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ke-2. Jakarta: KENCANA.