

**PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA ATAS *MISTREATMENT*
DALAM PENYELENGGARAAN KONSER
(Studi Kasus Konser DAY6 *3rd World Tour 'Forever Young' In Jakarta*)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

**ZIANA NAWAFILA
22103040132**

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-313/Un.02/DS/PP.00.9/03/2026

Tugas Akhir dengan judul : **PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA ATAS *MISTREATMENT* DALAM PENYELENGGARAAN KONSER (STUDI KASUS KONSER DAY6 3RD *WORLD TOUR 'FOREVER YOUNG' IN JAKARTA*)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ZIANA NAWAFILA
Nomor Induk Mahasiswa : 22103040132
Telah diujikan pada : Jumat, 13 Februari 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 69a64331589b8

 Penguji I

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 69a4ea1ba5c43

 Penguji II

Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 69a53998e0da5



 Yogyakarta, 13 Februari 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 69a66375ab06f

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIASI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ziana Nawafila

NIM : 22103040132

Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas *Mistreatment* Pada Penyelenggaraan Konser (Studi Kasus Konser DAY6 *3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta 2025*)” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak ada plagiasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai referensi yang dirujuk sumbernya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 6 Februari 2026

Yang menyatakan,



Ziana Nawafila
22103040132

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Ziana Nawafila

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di –

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta memberi arahan terkait saran perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ziana Nawafila
NIM : 22103040132
Judul : "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas *Mistreatment* Dalam Penyelenggaraan Konser (Studi Kasus Konser DAY6 *3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta 2025*)"

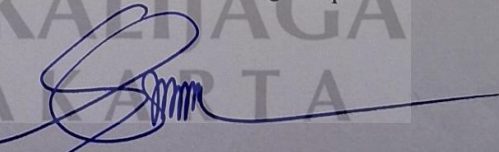
Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir Saudara dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Februari 2026

Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum

NIP. 197907192008011012

ABSTRAK

Tingginya antusias masyarakat dalam menikmati hiburan konser mendorong munculnya pelaku usaha promotor sebagai pelaku usaha yang mendatangkan artis dan guest star hingga kancah internasional untuk menyelenggarakan konser. Bagi konsumen yang memiliki minat untuk menyaksikan konser tersebut akan membeli tiket sesuai dengan konser yang mereka inginkan, salah satunya adalah Konser DAY6 *3rd World Tour 'Forever Young' In Jakarta*. Pembelian tiket tersebut melahirkan hubungan jual beli antara konsumen dan promotor sehingga melahirkan hak dan kewajiban yang harus saling ditepati. Bagi promotor yang tidak dapat memberikan hak yang sesuai untuk konsumen maka menimbulkan kewajiban bagi promotor untuk bertanggungjawab terhadap kerugian-kerugian yang dialami konsumen. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja hak-hak konsumen yang dilanggar oleh promotor dalam penyelenggaraan konser DAY6, mengetahui tentang kesesuaian pertanggungjawaban yang telah dilakukan oleh promotor ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan konsumen untuk mendapatkan kembali hak-hak konsumen yang dilanggar dalam penyelenggaraan konser DAY6.

Metode penelitian pada penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan *statute approach*. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan terjadinya berbagai *mistreatment* yang dilakukan oleh promotor seperti permasalahan *pending payment* tiket, perubahan *venue* secara sepihak, penundaan pengembalian *refund*, kegagalan menyerahkan *seat number* dan *queue number* kepada *partner ticketing*, hingga kelalaian pada pelayanan dan fasilitas saat pelaksanaan konser yang menunjukkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK. Kemudian, promotor selaku penyelenggara konser melakukan pertanggungjawaban melalui dibukanya opsi *refund* pada permasalahan perpindahan *venue* konser, namun dalam pelaksanaannya mengalami ketidaksesuaian dengan Pasal 4 huruf h, Pasal 7 huruf g, dan Pasal 19 UUPK karena pengembalian dana yang tidak direalisasikan secara utuh dan menyeluruh. Konsumen juga telah berupaya melalui aksi virtual dengan cara menghubungi promotor dan memposting keluhan dan protes melalui media sosial seperti X/twitter, Instagram, TikTok, juga melalui platform email dan LinkedIn, aksi menegur staf-staf promotor saat hari penyelenggaraan konser dan melakukan protes diluar *venue* saat konser berlangsung, serta upaya konsumen melalui komunitas My Day Berserikat yang meliputi pendataan kolektif kerugian, penandatanganan petisi, dan advokasi ke BPKN, YLKI, Kementerian Perdagangan, Kementerian Pariwisata, dan DPR RI hingga kemudian dilanjutkan ke upaya litigasi.

Kata kunci: Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha, *Mistreatment*

ABSTRACT

The public's high enthusiasm for concert entertainment has encouraged the emergence of promoters, who attract artists and guest stars from all over the world to organize concerts. Consumers interested in attending these concerts will purchase tickets for their desired concert, one of which is the DAY6 3rd World Tour 'Forever Young' Concert in Jakarta. This ticket purchase creates a buying and selling relationship between consumers and promoters, giving rise to mutually agreed rights and obligations. Promoters who fail to provide appropriate rights to consumers are held liable for any losses incurred by consumers. Therefore, this study aims to determine which consumer rights were violated by the promoter in organizing the DAY6 concert, to determine the appropriateness of the promoter's responsibilities as seen in the Consumer Protection Law, and to determine the efforts consumers have made to regain their rights violated during the DAY6 concert.

The research method used in this study is empirical juridical with a statutory approach. This research is descriptive and analytical, with data collected through interviews, questionnaires, and literature review. The data were then analyzed using qualitative data analysis.

The results indicate various mistreatments by the promoter, including pending ticket payments, unilateral venue changes, delays in refunds, failure to provide seat and queue numbers to ticketing partners, and negligence in service and facilities during the concert, demonstrating a failure to fulfill consumer rights as stipulated in Article 4 of the Consumer Protection Law. Furthermore, the promoter, as the concert organizer, took responsibility by offering a refund option for venue changes. However, the implementation of this policy was inconsistent with Article 4 letter h, Article 7 letter g, and Article 19 of the Consumer Protection Law, as refunds were not fully and comprehensively provided. Consumers have also made efforts through virtual actions by contacting promoters and posting complaints and protests through social media such as X/Twitter, Instagram, TikTok, also through email platforms and LinkedIn, actions to reprimand promoter staff on the day of the concert and protest outside the venue during the concert, as well as consumer efforts through the My Day Berserikat community which includes collective data collection of losses, signing petitions, and advocacy to BPKN, YLKI, Ministry of Trade, Ministry of Tourism, and the Indonesian House of Representatives, which then continued to litigation efforts..

Keywords: *Accountability, Business Actors, Mistreatment*

MOTTO

*“Cause every night I lie in bed, The brightest colors fill my head,
A million dreams are keeping me awake, I think of what the world could be,
A vision of the one I see, A million dreams is all it's gonna take,
A million dreams for the world we're gonna make”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan pada skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, yang telah bertahan di tengah isi kepala yang penuh ragu, lelah yang tak berujung, keadaan yang terasa tidak berpihak dan tangisan diam-diam.

Untuk cintaku duniaku, ayah dan ibuk, karya ini diperuntukkan kepada kalian yang senantiasa dengan doa, pengorbanan, dan perjuangan tanpa henti terus mengupayakan pendidikan saya. Meski selalu terasa berat dan penuh keterbatasan, terimakasih sudah tidak lelah untuk memperjuangkanku hingga tuntas.

Hiduplah selama-lamanya dan jayalah selalu duniaku !



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyusun Skripsi dengan Judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas *Mistreatment* Dalam Penyelenggaraan Konser (Studi Kasus Konser DAY6 *3rd World Tour ‘Forever Young’ In Jakarta*)”. Karya tulis ini penulis susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang singkat maupun mudah. Dalam perjalanannya, penulis menghadapi berbagai tantangan, hambatan, serta keterbatasan. Namun, berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan hingga tahap akhir. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari peran banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan moral maupun material, serta motivasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu seluruh proses penulisan skripsi ini, kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bapak Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.
3. Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bapak Dr. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

4. Sekprodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H.
5. Dosen Penasehat Akademik, bapak Khoirul Anam, S.H.I., M.S.I. yang telah mendampingi penulis selama perkuliahan.
6. Dosen Pembimbing Skripsi, bapak Dr. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. yang telah ikhlas dan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam mendukung, mengarahkan, dan memberikan masukan demi kelancaran skripsi yang penulis susun.
7. Segenap staff Pengajar/Dosen Ilmu Hukum yang telah memberikan pembelajaran serta ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di program studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Para narasumber pada penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dengan sangat terbuka, ramah, baik dan sabar kepada penulis sehingga penulis sangat merasa terbantu dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada cintaku duniaku, Ayah dan Ibuk yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta pengorbanan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Panjang umur untuk segala bentuk perjuangan, kesabaran, dan ketulusan yang diberikan yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada saudara-saudara kandungku, Kakak Aufia yang sering menjadi penyemangat, motivasi, dan teladan untuk penulis. Adek-adek Altof, Amar, dan Atar yang dengan kehadiran, doa, dan dukungannya turut memberikan semangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tak lupa semoga (*pasti*) kelak kalian akan turut merasakan bangku perkuliahan seperti kakak-kakakmu.
11. Kepada saudara sepupu layaknya kandung, Angelina yang senantiasa mendukung dan membantu penulis. Ku semogakan sebentar lagi giliranmu tiba pada titik ini.
12. Kepada kedua teman seperjuanganku, Annis Madiaswati dan Annisa Salma Fitria yang selama masa perkuliahan telah menjadi tempat berbagi cerita, menampung keluh kesah, serta menemani penulis melewati berbagai fase sulit dengan kebersamaan dan dukungan yang tulus. Kebersamaan dalam keadaan lelah maupun penuh tekanan, menjadi salah satu penguat bagi penulis untuk terus bertahan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
13. Teman-teman pondok semasa MTs dan MA yang hingga saat ini tetap menjalin komunikasi dan terus memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
14. Teman-teman KKN, Magang dan teman yang penulis kenal namun tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah turut memberikan bantuan, dukungan, serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

15. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Angkatan 2022/2023.
16. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini yang belum bisa disebutkan satu persatu.
17. Untuk diriku sendiri, Ziana Nawafila yang selama ini diam-diam berperang dengan isi kepalanya. Terima kasih karena telah berani melawan rasa takut yang selalu hadir di setiap tahap, entah takut tidak selesai, takut tidak cukup mampu, atau takut gagal. Aku bangga kepadamu yang selalu mengusahakan langkah-langkah kecil, walau terkadang tidak selalu sesuai dengan inginmu. Kini, apresiasi sebesar-besarnya untukmu karena telah berhasil menuntaskan sesuatu yang telah kamu pilih untuk mulai. Semoga hal-hal baik selalu mengiringimu selamanya.

Penulis berharap segala bantuan, dukungan, serta keikhlasan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini mendapat balasan kebaikan dan mendapat keberkahan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 6 Februari 2026

Ziana Nawafila

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIASI ..	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	13

G. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II TINJAUAN UMUM TANGGUNG JAWAB HUKUM, PELAKU USAHA, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	21
A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Hukum.....	21
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha	23
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	31
BAB III GAMBARAN UMUM KONSER DAY6 3RD WORLD TOUR ‘FOREVER YOUNG’ IN JAKARTA 2025	43
A. Konser DAY6 3rd World Tour ‘Forever Young’ in Jakarta 2025	43
B. Gambaran Umum <i>Mistreatment</i> Konser DAY6	45
C. Upaya yang Dilakukan Konsumen untuk Mendapatkan Hak-Hak Konsumen...67	
BAB IV PEMBAHASAN.....	70
A. Hak-Hak Konsumen Yang Dilanggar atas <i>Mistreatment</i> Pada Penyelenggaraan Konser DAY6.....	70
B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Kesesuaiannya menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	82
C. Upaya Konsumen untuk Menuntut Pemenuhan Hak-Hak Konsumen	85
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	99
CURRICULUM VITAE	114



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Upaya yang Dilakukan Konsumen	86
Tabel 4. 2 Upaya My Day Berserikat ke Lembaga Pemerintah yang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Pengumuman Konser	44
Gambar 3. 2 <i>Venue</i> di Jakarta International Studium	44
Gambar 3. 3 Data total <i>Pending Payment</i>	46
Gambar 3. 4 Klarifikasi Mecimapro	47
Gambar 3. 5 Klarifikasi iPay88 tentang <i>pending payment</i>	47
Gambar 3. 6 Poster Konser dengan <i>Venue</i> di Gelora Bung Karno Madya	50
Gambar 3. 7 Pengumuman Perpindahan <i>Venue</i> Konser	50
Gambar 3. 8 Perbandingan Layout Seating Plan di <i>Venue</i> JIS dan GBK Madya .	51
Gambar 3. 9 Pengumuman <i>Refund</i> , Upgrade Tiket, dan Layanan Shuttle Gratis.	54
Gambar 3. 10 Perkembangan Penanganan Pengaduan Konsumen oleh BPKN ...	56
Gambar 3. 11 Siaran Pers Kementerian Perdagangan Tindaklanjut Pengaduan Konsumen Konser DAY6	57
Gambar 3. 12 Progress <i>Refund</i> tepat hari ke 30 sejak 14 April 2025	58
Gambar 3. 13 Email Pemberitahuan Opsi <i>Refund</i>	59
Gambar 3. 14 Surat Terbuka dari My Day Berserikat untuk Promotor yang Belum Menuntaskan <i>Refund</i>	60
Gambar 3. 15 Email dari tiket.com untuk konsumen agar melakukan pengajuan pengembalian dana.....	62
Gambar 3. 16 Keadaan booth pembelian tiket OTS	65
Gambar 3. 17 Snack Expired	66
Gambar 3. 18 Tenda Holding Area Roboh	66
Gambar 3. 19 Kondisi Panggung	66

Gambar 3. 20 Tagar di *platform X* untuk promotor..... 67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi mendorong kemudahan-kemudahan dalam berbagai hal, termasuk mudahnya mengakses pertukaran informasi. Korea Selatan menjadi salah satu gambaran negara yang sukses dalam hal globalisasi, terutama pada bidang budaya. Fenomena globalisasi yang mendorong popularitas budaya Korea Selatan ini biasa disebut *Korean Wave*. *Korean Wave* identik dengan industri hiburan seperti drama Korea (K-Drama), *variety show*, maupun musik Korea (K-Pop).¹

Berdasarkan survei yang diinisiasi oleh Korean Cultural Center Indonesia (KCCI) pada periode Januari–November 2024 menunjukkan hasil bahwa Indonesia menempati posisi pertama sebagai negara dengan tingkat ketertarikan tertinggi terhadap budaya Korea, yakni sebesar 86,3%.² Tak heran jika hal tersebut menjadikan K-Pop sebagai genre musik favorit para generasi muda Gen Z. ini dibuktikan oleh laporan survei berjudul

¹ Astiwi Inayah dkk., “Korean Wave Sebagai Fenomena Digital: Studi Tentang Respons Pemerintah Indonesia,” *Sosiologi: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial dan Budaya* 26, no. 2 (2024): hlm. 191.

² Muhammad Alif Fikri, “Survei Korean Wave: Indonesia Jadi Negara Pusat Hallyu dengan Antusiasme Budaya Korea Tertinggi di Dunia”, <https://goodstats.id/article/survei-korean-wave-indonesia-jadi-negara-pusat-hallyu-dengan-antusiasme-budaya-korea-tertinggi-di-dunia-9f0mf>, akses 23 Agustus 2025

Music Concert Trends & Fan Behaviors 2024, yang hasilnya menunjukkan kecenderungan tinggi terhadap K-Pop dengan presentase sebanyak 31% menjadikannya sebagai genre musik favorit, menempati peringkat ketiga setelah genre musik pop (71%) dan dangdut (34%).³

Peningkatan permintaan konser internasional mendorong munculnya promotor khusus yang menyasar pasar penggemar hiburan Korea. PT Melani Citra Permata (Mecimapro) menjadi salah satu aktor utama dalam penyelenggaraan konser artis Korea di Indonesia sejak tahun 2015. Aktivitas perusahaan ini meliputi konser, *fan meeting*, hingga festival yang mempertemukan artis dengan penggemar secara langsung. Popularitas tersebut didukung oleh kerja sama dengan agensi hiburan Korea dan jaringan komunitas penggemar lokal.⁴

Mecimapro juga merupakan promotor yang membawa konser "DAY6 3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta yang berlangsung di Jakarta International Stadium pada tanggal 3 Mei 2025 lalu. Namun, ternyata konser ini banyak menimbulkan permasalahan serius akibat adanya dugaan *mistreatment* yang dilakukan oleh promotor Mecimapro atas laporan-laporan dari para penggemar *boyband* tersebut. Istilah *mistreatment* dalam Bahasa Inggris berarti penganiayaan,⁵ tetapi dalam konteks ini dapat

³ *Ibid.*

⁴ Salsha Dwi Agustien dkk., "Dampak Pelanggaran Etika Bisnis terhadap Konsumen: Studi Kasus Promotor Mecimapro dalam Penyelenggaraan Konser Musik Internasional di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 2b (2025), hlm. 4108.

⁵ Kamus Inggris-Indonesia, Edisi yang diperbarui, with John M. Echols dan Hassan Shadily (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 477.

dipahami sebagai perlakuan yang tidak semestinya dilakukan, baik berupa tindakan buruk maupun kelalaian. ‘Myday’ yang merupakan sebutan untuk para penggemar DAY6 mengunggah pada akun media sosial instagram @mydayberserikat terkait *mistreatment* promotor Mecimapro yang menyebabkan berbagai permasalahan dalam jalannya gelaran konser DAY6 *Forever Young* di Jakarta. Permasalahan tersebut diantaranya ialah terkait kacaunya proses ticketing, perpindahan *venue* konser secara sepihak, ketidaksesuaian serta penundaan *refund* (pengembalian dana), pembatalan tiket yang diselenggarakan oleh promotor, hingga kelalaian-kelalaian lain selama periode pra hingga pasca konser.⁶ Berbagai permasalahan tersebut membuktikan adanya ketegangan antara harapan konsumen dan realitas pelaksanaan yang dianggap mencederai hak-hak konsumen.

Dalam kacamata hukum, hubungan antara promotor dan penonton tercipta melalui adanya kegiatan jual beli tiket. Sebab promotor merupakan pelaku usaha, dan penonton adalah konsumen yang berperan membeli tiket. Dalam KUH Perdata jual beli diatur dalam Pasal 1457 yang berbunyi “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.⁷ Kemudian lebih lanjut pada pasal 1458 KUH Perdata “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak,

⁶ Mydayberserikat, <https://www.instagram.com/p/DJQ0A0dv8mV/?igsh=MWR0YWR3OHgyZmlheQ==> , akses 23 Agustus 2025

⁷ Pasal 1457.

segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.⁸ Maka artinya, jika telah terjadi kesepakatan, jual beli tersebut akan melahirkan hak dan kewajiban sebab kedua belah pihak telah menghendaknya, sehingga timbul kepentingan satu sama lain antara pelaku usaha dan pembeli. Konsumen yang membeli tiket akan diwajibkan untuk membayar tiket ke promotor sehingga konsumen sebagai pemegang tiket berhak untuk mendapatkan seluruh haknya baik barang atau jasa yang dijanjikan oleh pihak promotor, kemudian promotor pun wajib untuk memenuhi sesuatu yang telah diperjanjikan tersebut.

Mistreatment yang dilakukan oleh promotor kepada konsumen pembeli tiket konser DAY6 *3rd World Tour 'Forever Young'* mengindikasikan adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan promotor sebagai pelaku usaha yang cenderung memiliki kontrol atas kebijakan acara. Ini tentu bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK, terutama yang termuat dalam Pasal 4 yakni Hak Konsumen. Sebab tindakan-tindakan *mistreatment* yang dilakukan promotor Mecimapro tersebut menimbulkan perlakuan yang tidak adil terhadap konsumen hingga menimbulkan kerugian baik materil maupun immateril, serta rusaknya kepercayaan konsumen terhadap promotor.

⁸ Pasal 1458.

Dalam kasus ini Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga Kementerian Perdagangan telah mencoba menegur pihak promotor dan turut mengawal perkembangan kasus ini.⁹ Begitupula Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia atau BPKN dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau YLKI yang turut andil menerima aduan konsumen dan telah melakukan pertemuan untuk pihak promotor dan konsumen. Dari kasus ini dapat dilihat bahwa masih terdapat pelaku usaha yang tidak menghargai hak-hak konsumen sebagaimana yang seharusnya telah diatur dalam UUPK.

Berdasarkan masalah hukum tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis mengenai bentuk-bentuk *mistreatment* yang dilakukan oleh promotor dalam rangkaian penyelenggaraan konser DAY6 serta terkait pertanggungjawaban hukum yang seharusnya diberikan oleh promotor sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya, dengan demikian penulis tertarik mengambil judul skripsi “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas *Mistreatment* Dalam Penyelenggaraan Konser (Studi Kasus Konser DAY6 *3rd World Tour ‘Forever Young’ In Jakarta*)”.

9

Kemendag,
https://www.instagram.com/p/DJWim_Ly4Cr/?utm_source=ig_web_copy_link , akses 23 Agustus
2025

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah pada skripsi ini adalah:

1. Apa saja hak-hak konsumen yang dilanggar atas *mistreatment* oleh pelaku usaha dalam konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha konser DAY6 atas kerugian konsumen akibat *mistreatment* tersebut, serta kesesuaiannya terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan konsumen dalam menuntut pemenuhan haknya atas tindakan *mistreatment* oleh pelaku usaha pada konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah diatas adalah:

- a. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi hak-hak yang dilanggar dalam kasus *mistreatment* pada konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kesesuaian pertanggungjawaban yang dilakukan oleh promotor konser DAY6 dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- c. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan konsumen dalam menuntut pemenuhan haknya terhadap pelaku usaha penyelenggara konser DAY6 '*Forever Young*' in Jakarta 2025.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat serta memperkaya kajian ilmu. Kegunaan penelitian sendiri dibagi menjadi dua, yakni:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu hukum, kajian literatur akademis, maupun referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya dibidang perlindungan konsumen serta pertanggungjawaban hukum bagi promotor konser dan konsumen yang saling terikat.

- b. Secara Praktis

Pada penelitian ini, hasilnya diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada konsumen terkait hak-hak yang sepatutnya mereka dapatkan atau miliki. Serta bagi promotor dan lembaga perlindungan konsumen penelitian ini dapat dijadikan bahan

evaluasi dalam hal pertanggungjawaban perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaiannya di sektor hiburan.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian terhadap penelitian lain yang sudah ada sebelumnya, yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan dan adanya novelty penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Dengan demikian penulis telah melakukan penelusuran terhadap literatur-literatur yang akan digunakan dalam telaah pustaka ini.

Pertama, penelitian skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Proses *Refund* tiket Konser Musik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ditulis oleh Feby Zahra Marwah tahun 2024, skripsi ini berfokus pada ketentuan mekanisme *refund* terkait pembatalan konser yang penyelenggaranya dianggap wanprestasi tanpa alasan *force majeure* serta pertanggungjawaban hukum yang timbul sesuai dengan ketentuan UUPK dan KUH Perdata, perbedaan penelitian yang disusun oleh Feby Zahra Marwah dengan yang dilakukan penulis adalah penulis terlebih dahulu mengidentifikasi hak-hak konsumen apa saja yang tidak terpenuhi atau dilanggar oleh penyelenggara atau promotor konser sehingga menyebabkan adanya tuntutan *refund* dari para konsumen.¹⁰

¹⁰ Feby Zahra Marwah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Proses *Refund* Tiket Konser Musik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati, 2024).

Kedua, Penelitian yang ditulis oleh Rizal Faizah Achmad berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Coldplay yang Tidak Mendapatkan *Seat* Penonton Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” pada penelitian skripsi oleh Rizal Faiah Achmad tersebut menganalisis permasalahan mengenai permasalahan wanprestasi pihak promotor dalam memenuhi hak konsumen sehingga konsumen yang telah membeli tiket konser Coldplay secara resmi tidak mendapatkan fasilitas *seat* konser yang seharusnya. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan yang dilakukan oleh Rizal adalah penelitian tersebut berfokus pada perlindungan hukum atas konsumen yang memiliki tiket resmi tetapi tidak mendapatkan *seat* pada saat konser berlangsung, sedangkan penelitian milik penulis menelaah dari sudut pandang aspek pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh promotor pada saat konser DAY6 dan menganalisis kesesuaian pertanggungjawaban yang dilakukan oleh promotor dengan peraturan pada UUPK.¹¹

Ketiga, penelitian dalam jurnal berjudul “Pertanggungjawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik terhadap Penonton yang Membeli Tiket Secara Online” yang ditulis oleh Hendrik Aldi Saputra dan Benhard Kurniawan Pasaribu, jurnal ini mengangkat permasalahan yang berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli tiket konser secara online dan upaya penyelesaian sengketa ketika terdapat permasalahan tidak

¹¹ Riza Faizah Achmad, “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Coldplay yang Tidak Mendapatkan *Seat* Penonton Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” (Skripsi, UPN Veteran Jawa Timur, 2024).

diperbolehkannya penonton memasuki venue konser padahal konsumen tersebut telah membeli tiket. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, menitikberatkan pada analisis pelanggaran hak-hak konsumen akibat adanya *mistreatment* dalam konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025 serta mengkaji kesesuaian pertanggungjawaban yang telah dilakukan pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹²

Keempat, penelitian oleh Serli Aprilia Nur Rohmah, Endah Triwulandari, dan Endra Wijaya yang berjudul "Pelanggaran Dan Upaya Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Konser Secara Sepihak", penelitian ini berasal dari Jurnal Hukum dan Peradilan Vol. 2 No. 2, tahun 2025. Pembahasannya terkait perlindungan konsumen yang dapat ditempuh ketika terjadi pembatalan konser We All Are One oleh promotor tanpa adanya alasan yang jelas. Sehingga perbedaannya adalah, jika penelitian tersebut meneliti upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk mendapatkan *refund* tiket ketika konser *We All Are One* batal sedangkan penelitian penulis menganalisis apa saja bentuk-bentuk *mistreatment* yang dilakukan promotor sehingga melanggar hak-hak konsumen dan bagaimana pertanggungjawaban yang sesuai.¹³

¹² Hendrik Aldi Saputra dan Benhard Kurniawan Pasaribu, "Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton Yang Membeli Tiket Secara Online," *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 2 (2024).

¹³ Serli Aprilia Nur Rohmah, Endah Triwulandari, dan Endra Wijaya, "Pelanggaran Dan Upaya Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Konser Secara Sepihak," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 2, no. 2 (2025).

E. Kerangka Teoretik

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo ialah upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan atau dilanggar orang lain, perlindungan tersebut diberikan agar seseorang yang dilanggar hak asasi manusianya dapat menikmati seluruh hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴ Perlindungan hukum erat kaitannya dengan fungsi hukum, yaitu perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan setiap manusia.¹⁵ Suatu perlindungan, dapat dikaitkan sebagai perlindungan hukum jika mengandung unsur-unsur sebagai berikut:¹⁶

1. Ada pengayoman dari pemerintah untuk warganya
2. Terdapat jaminan atas kepastian hukum
3. Memiliki kaitan dengan hak-hak warga negara
4. Adanya sanksi dan hukuman bagi pihak yang melanggar

Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa perlindungan hukum memiliki adanya dua bentuk, yang pertama adalah perlindungan hukum yang bersifat preventif dan yang kedua bersifat represif. Perlindungan hukum yang memiliki sifat preventif tujuannya adalah untuk mencegah

¹⁴ Romli SA dkk., *Perlindungan Hukum*, ed. oleh Qodariah Barkah, Andriyani (Palembang: Doki Course and Training, 2024), hlm.79.

¹⁵ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 49.

¹⁶ Romli SA dkk., *Perlindungan Hukum*, ed. oleh Qodariah Barkah (Palembang: Doki Course and Training, 2024), hlm. 33.

terjadinya sengketa dengan adanya kesempatan untuk memberikan pendapat atau menyampaikan keberatan sebelum adanya keputusan yang berlaku final atau definitif, sedangkan perlindungan yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, termasuk jika penanganannya dilakukan di lembaga peradilan.

Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.¹⁷ Dalam hal urgensi perlindungan hukum terhadap konsumen, sebabnya ialah konsumen seringkali berada pada posisi lemah dan bawah dibanding pelaku usaha. Dengan demikian perlindungan hukum konsumen menitikberatkan terhadap adanya pemihakan kepada posisi yang lebih lemah yakni konsumen tersebut.¹⁸

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau jika seseorang memikul tanggung jawab hukum, maka berarti seseorang tersebut bertanggung jawab atas suatu sanksi apabila perbuatannya bertentangan.¹⁹ Dalam hukum perdata sendiri

¹⁷ Muhamad Qustulani, *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen* (Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018), hlm. 21.

¹⁸ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 50.

¹⁹ Hans Kelsen, *Tanggung Jawab Hukum*, Teori Umum Tentang Hukum dan Negara (Bandung: Nusa Media, 2022), hlm. 1.

telah dibagi dasar pertanggungjawaban menjadi dua macam. Pertama, *liability without based on fault* yakni pertanggungjawaban yang didasari atas sebab kesalahan. Kemudian yang kedua, *liability without fault* yakni pertanggungjawaban tanpa dasar kesalahan, atau sederhananya dapat dikenal dengan *strict liability* yang artinya tanggung jawab mutlak.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, yakni penelitian yang kajiannya adalah bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Fungsinya yaitu melihat penerapan hukum secara nyata. Penelitian hukum ini umumnya diambil dari fakta-fakta yang terjadi di masyarakat.²¹ Dalam hal ini, penulis akan melakukan penelitian terhadap realita perlindungan konsumen pada sektor hiburan, yang objeknya adalah konsumen yang mengalami *mistreatment* yang dilakukan oleh promotor konser selaku pelaku usaha dalam konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dimana mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori hukum

²⁰ Edy Purwito, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya," Jurnal Magister Ilmu Hukum 13, no. 1 (Juni 2023), hlm. 115

²¹ Muhaimin, Metode Penelitian Hukum (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm.80 - 83.

yang mana menjadi objek penelitian, serta melihat penerapan hukumnya di masyarakat terkait objek penelitian tersebut.²² Sifat ini memungkinkan data baik tertulis maupun lisan yang pemaparannya nyata yang kemudian dianalisis untuk menemukan hubungan yang relevan. Dalam hal ini peneliti harus dapat menentukan data dan bahan hukum yang berkualitas.²³ Sehingga deskriptif analitis ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis bagaimana realita perlindungan konsumen serta mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi konsumen dalam hal konser DAY6 secara nyata yang kemudian dikaitkan dengan bagaimana UUPK bekerja memberikan perlindungan hukum.

3. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *Statute Approach* atau pendekatan perundang-undangan dan Sosiologi Hukum. Pada pendekatan *Statute Approach* ini memungkinkan penulis untuk menelaah keseluruhan aturan perundang-undangan serta berbagai regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang diteliti. Regulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah KUH Perdata serta UUPK. Pendekatan sosiologis digunakan untuk menganalisis bagaimana UUPK berjalan atau berlaku terhadap fakta-fakta yang terjadi di

²² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 1 ed. (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 105.

²³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm.

masyarakat. Tujuannya adalah mengkaji hukum dalam konteks sosial. Ini terkait bagaimana kepastian hukum yang diberikan UUPK bekerja di masyarakat.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer berasal dari masyarakat yang terkait langsung oleh objek penelitian.²⁴ Masyarakat tersebut merupakan narasumber atau responden yang dalam penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara serta penyebaran kuesioner kepada para konsumen yang hak-haknya dirugikan atas dasar perlakuan *mistreatment* yang dilakukan promotor pada konser DAY6 *Forever Young* 2025.

b. Data Sekunder

Data ini merupakan data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang memuat tentang bahan hukum. Bahan hukum tersebut kemudian dibagi menjadi tiga, yakni:²⁵

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum ini merupakan bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, yurisprudensi maupun dokumen resmi negara lainnya.

Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan

²⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 90.

²⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 59 - 64.

adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta KUH Perdata.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang membantu memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum ini terdiri dari buku-buku hukum, jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur-literatur publikasi lainnya yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang fungsinya mendukung dari bahan hukum primer dan sekunder. Dapat berupa penjelasan pendukung, website, media sosial internet, kamus hukum, dan lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi tanya jawab atau komunikasi yang dilakukan secara real time antara peneliti dengan narasumber untuk mendapatkan informasi langsung dari narasumber mengenai permasalahan hukum yang terjadi. Wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan data primer, sehingga narasumbernya adalah konsumen yang mengalami kejadian *mistreatment* oleh promotor

pada konser DAY6 '*Forever Young*' 2025 yang mengakibatkan hak-haknya dilanggar.

Dalam wawancara ini terlebih dahulu dibantu dengan teknik pengumpulan data kuesioner melalui google form. Pengertian kuesioner yakni instrumen penelitian yang berisi serangkaian daftar pertanyaan yang disusun untuk mengumpulkan informasi data primer yang ditujukan kepada responden. Tujuan daripada kuesioner sendiri adalah untuk mendapatkan tanggapan dari responden atau informan melalui wawancara langsung atau tidak langsung seperti melalui media online, pos dan lain-lain.²⁶

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini adalah dengan mencari dan mengumpulkan mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Informasinya juga dapat diperoleh melalui fakta dalam surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, dan sebagainya. Guna teknik dokumentasi ini adalah untuk menjadi pelengkap dari data wawancara dan bentuk dokuemnya adalah yang relevan dengan fokus yang dibutuhkan.²⁷

²⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 100

²⁷ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan 1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm. 149 - 150.

6. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan kualitatif analisis oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman. Pada analisis ini alur tahapannya adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono, mereduksi data artinya merangkum dan memilih hal-hal pokok dengan fokus pada yang penting, serta mencari pola dan temanya. Sehingga data yang direduksi hasilnya akan lebih jelas dan mempermudah peneliti saat mengumpulkan atau mencari data kembali apabila diperlukan.²⁸

Untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif, bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Tujuan penyajian data ini adalah untuk memudahkan memahami apa yang terjadi sehingga dapat membuat perencanaan lanjutan berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Indikator untuk menentukan peneliti telah memahami penyajian data ini adalah peneliti dapat menjawab pertanyaan ‘apakah anda mengetahui apa yang di displaykan?’.²⁹

Selanjutnya adalah tahap verifikasi dan penarikan kesimpulan, pada tahap ini kesimpulan awal masih bersifat sementara, sehingga dapat

²⁸ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum* (Tangerang Selatan: Unpam Press, 2018), hlm. 171.

²⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan 1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm. 162.

berubah jika terdapat bukti yang ditemukan bukti kuat yang mendukung pada pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ada pada tahap awal telah konsisten dan didukung oleh bukti yang valid maka kesimpulan telah menjadi kesimpulan yang kredibel.³⁰

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan akan dibagi kedalam beberapa bab yang tersusun sebagai berikut:

Bab *pertama*, merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab *kedua*, membahas tentang tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat pada UUPK.

Bab *ketiga*, memaparkan tentang gambaran umum mengenai objek yang akan diteliti yakni penyelenggaraan konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025 beserta kronologi permasalahan yang dialami konsumen.

Bab *keempat*, berisi jawaban dari rumusan masalah yakni hasil penelitian dan pembahasan tentang tindakan *mistreatment* yang dialami konsumen konser DAY6 'Forever Young' Jakarta 2025 dan kesesuaian pertanggungjawaban promotor ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang berlaku.

³⁰ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum* (Tangerang Selatan: Unpam Press, 2018), hlm. 172.

Bab *kelima*, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pembahasan yang telah ditulis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Mistreatment* yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam penyelenggaraan konser DAY6 berupa *pending payment* pada saat transaksi ticketing, perpindahan *venue* konser, penundaan pengembalian *refund* tiket, pembatalan tiket dari tiket.com akibat promotor gagal menyerahkan SN/QN, hingga kelalaian promotor pada saat hari penyelenggaraan konser terhadap konsumen, jika ditinjau menurut hukum maka terbukti melanggar Pasal 4 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga berdampak terhadap tidak terpenuhinya hak-hak konsumen seperti mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian ketika barang dan jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian yang semestinya.
2. Promotor sebagai pelaku usaha penyelenggara konser telah berupaya melakukan pertanggungjawaban dengan membuka opsi *refund* bagi konsumen yang kecewa akan adanya perpindahan *venue* secara sepihak. Pertanggungjawaban tersebut merupakan wujud dari *contractual*

liability. Namun, pelaksanaan pertanggungjawaban pengembalian dana atau *refund* tiket tersebut ternyata tidak dilaksanakan secara maksimal oleh pelaku usaha dilihat dari kemunduran *timeline* pengembalian secara terus-menerus hingga masih banyaknya konsumen yang hingga saat ini belum menerima *refund* yang artinya pelaksanaan *refund* belum menyeluruh. Sehingga dapat terlihat secara jelas bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan oleh promotor ternyata belum sepenuhnya sesuai dengan Pasal 4 huruf h, Pasal 7 huruf g, dan Pasal 19 pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Upaya yang dilakukan konsumen untuk mendapatkan hak-haknya kembali dimulai melalui aksi virtual dengan cara menghubungi promotor dan memposting keluhan dan protes melalui berbagai macam media sosial seperti X/twitter, Instagram, TikTok, juga melalui platform email dan LinkedIn. Terdapat pula aksi secara langsung yang dilakukan oleh konsumen dengan melakukan protes diluar venue ketika konser berlangsung ataupun menegur staf-staf promotor yang ada pada hari pelaksanaan konser. Kemudian konsumen tergabung dalam komunitas My Day Berserikat yang menjadi aksi kolektif untuk konsumen menyampaikan protes secara bersama-sama dalam skala besar. My Day Berserikat melakukan aksi seperti pendataan kerugian melalui google form, petisi, dan advokasi ke berbagai lembaga seperti BPKN, YLKI, Kementerian Perdagangan, Kementerian Pariwisata hingga DPR RI. Upaya konsumen kemudian berlanjut menempuh cara

litigasi sebab promotor tidak menunjukkan itikad baik dan respon positif terhadap upaya-upaya konsumen yang sebelumnya telah dilakukan yakni seperti aksi virtual hingga advokasi ke berbagai lembaga yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen konser .

B. Saran

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan dan kesimpulan atas penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dan masukan sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha penyelenggara konser seperti promotor, hendaknya dapat melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik dan dapat membangun management pelayanan yang lebih bagus dan tertata untuk mencegah terjadinya *mistreatment* atau perlakuan buruk terhadap konsumen. Jika hal tersebut terjadi pihak penyelenggara juga harus menunjukkan respon yang baik terhadap konsumen dan dapat melakukan pertanggungjawaban sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan.
2. Bagi konsumen, hendaknya dapat lebih berhati-hati dalam melakukan pembelian tiket dan dapat mendokumentasikan segala tahapan pembelian agar jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai maka dapat dijadikan bukti. Konsumen juga harus bisa mengetahui terkait hak dan

kewajiban konsumen agar dapat selalu mempertahankan hak-hak yang seharusnya didapatkan.

3. Bagi lembaga perlindungan konsumen dan pemerintah, hendaknya dapat menyebarluaskan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Sebagai lembaga perlindungan konsumen juga hendaknya responsif terhadap kasus-kasus yang muncul mengenai sengketa konsumen dan dapat membantu menyelesaikan hingga tuntas. Selain itu, secara lebih detail dapat segera merumuskan peraturan yang secara spesifik mengatur tentang promotor penyelenggara acara atau peraturan terkait penyelenggaraan hiburan terutama konser agar lebih dapat mewujudkan perlindungan konsumen di sektor hiburan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Buku

Abdul Halim. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, 2017.

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan 1. Makassar: Syakir Media Press, 2021.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. 1 Ed. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Bachtiar. *Metode Penelitian Hukum*. Tangerang Selatan: Unpam Press, 2018.

Barkatullah, Abdul Halim. *Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Hukum Perlindungan Konsumen Hingga Pembahasan Lainnya*. Banjarmasin: Nusamedia, 2021.

Kamus Inggris-Indonesia. Edisi Yang Diperbarui. With John M. Echols Dan Hassan Shadily. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kelsen, Hans. *Tanggung Jawab Hukum*. Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara. Bandung: Nusa Media, 2022.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Kusumadewi, Yessy, Dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.

- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Musataklima. *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.
- Qustulani, Muhamad. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum Dan Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Romli SA, Muhammad Sad Is, Febrina Hertika Rani, Dan Dea Justicia Ardha. *Perlindungan Hukum*. Disunting Oleh Qodariah Barkah. Palembang: Doki Course And Training, 2024.
- Sakti, Muthia. *Hukum Perlindungan Konsumen*. 1 Ed. Jakarta: LPPM Press UPN Veteran Jakarta, T.T.
- Sibarani, Tagor. *Tanggung Jawab Hukum Direktur Rumah Sakit Daerah Sebagai Badan Layanan Umum Daerah Yang Belum Remunerasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi Pertama. Rawamangun, Jakarta: Kencana, 2013.

Jurnal dan Thesis

- Achmad, Riza Faizah. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan Seat Penonton Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." Skripsi, UPN Veteran Jawa Timur, 2024.
- Agustien, Salsha Dwi, Halimah Zahrah, Maisya Hayina Zahra, Ghina Aulia Asy Syifa, Dan Rahma Khairunnisa Amalia. "Dampak Pelanggaran Etika Bisnis Terhadap Konsumen: Studi Kasus Promotor Mecimapro Dalam Penyelenggaraan Konser Musik Internasional Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, No. 2b (T.T.).
- Anggarini, Adelina Damayanti, Guritno Adi Nugroho, Sabrina Difa Amalia, Dan Aditya Bagus Kuncoro. "Perlindungan Konsumen Dalam Bayang-Bayang Klausula Eksonerasi Efektifitas Penegakan Hukum Di Indonesia." *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics And Language* 2, No. 1 (2025).
- Auliya, Nabilla Syifa, Fadlah Nur, Dan Siti Zahra. "Transformasi Digital Peradilan Solusi Fenomena 'No Viral No Justice.'" *Proceeding Of The International Conference On Global Education And Learning / 2*, No. 1 (2025).

- Fadhillah, Fadhli Dwi Nur, Toto Tohir Suriaatmaja, Dan Muhammad Ilman Abidin. "Perlindungan Hukum Terhadap Para Penonton Konser Yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Terselenggaranya Konser." *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 23 Juli 2025, 17–24. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6647>.
- Fadillah, Safira Destriani, Dan Arief Suryono. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Promotor Dalam Proses Pengembalian Dana Dari Pembatalan Konser*. 14, No. 11 (2025).
- Inayah, Astiwi, Jelang Ramadhan, Winda Septiani, Dan Agung Darmaji. "Korean Wave Sebagai Fenomena Digital: Studi Tentang Respons Pemerintah Indonesia." *Sosiologi: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial Dan Budaya* 26, No. 2 (2024): 190–266.
- Inradewi, Anak Agung Sagung Ngurah. *Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan Dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*. 1. Bali: Udayana University Press, 2020.
- Kartika, Avrillia Cindy, Erna Susanti, Dan Febri Noor Hediati. "Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Advokasi* 13, No. 2 (2025).
- Marwah, Feby Zahra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Proses Refund Tiket Konser Musik Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati, 2024.
- Muhamad, Fahira. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram)." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 2023.
- Purwito, Edy. "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya." *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 13, No. 1 (Juni 2023): 109–29. <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>.
- Rohmah, Serli Aprilia Nur, Endah Triwulandari, Dan Endra Wijaya. "Pelanggaran Dan Upaya Hukum Konsumen Atas Pembatalan Tiket Konser Secara Sepihak." *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 2, No. 2 (2025).
- Saputra, Hendrik Aldi, Dan Benhard Kurniawan Pasaribu. "Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton Yang Membeli Tiket Secara Online." *Collegium Studiosum Journal* 7, No. 2 (2024). <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/csj/article/view/1342>.

Susandi, Bayu, Nurmin K Martam, Dan Daud Rahim. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Produk Yang Diperdagangkan.” *Gorontalo Justice Research* 1, No. 1 (2025).

Tampinongkol, Monica Jeannete, Vecky Y. Gosal, Dan Anna S. Wahongan. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Lex Privatum* 9, No. 5 (2021).

Ulfah, Harniati. “Fenomena No Viral No Justice Di Indonesia (Analisis Wacana).” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 9, No. 2 (2025).

Utari, Aprilla Laura, Dan Alya Syiendi Fadillah. *Perlindungan Konsumen Atas Pelanggaran Hak Dalam Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Dan Fasilitas Terkait Oleh Promotor*. 1, No. 3 (2025).

Via, Rizky Ananda. “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidakfungsian Barcode Pada Tiket Konser Coldplay.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, No. 1 (Agustus 2024).
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.13831734>.

Wirayuda, I Made Indra. “Fenomena Hashtag Sebagai Alternatif Pencarian Informasi Dalam Perilaku Bersosial Media.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 4, No. 2 (2024).
<https://doi.org/10.24843/JIPUS.2024.V04.I02.P05>.

Yulia Salsa Billa, Ainun, Dan Reni Budi Setianigrum. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-ticketing* Pending Payment Dan Keterlambatan Konfirmasi *E-ticket* Konser Day6.” *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum* 3, No. 2 (Juli 2025): 307–28. <https://doi.org/10.70308/Adagium.V3i2.223>.

Website, Sumber Online

Adinda Salsabila. “Balik Lagi! Konser DAY6 Additional Show Di Jakarta 2025, Harga Tiket Paling Murah 850 Ribu.” *disway.id*. Palpos, December 26, 2024. <https://disway.id/read/844981/balik-lagi-konser-day6-additional-show-di-jakarta-2025-harga-tiket-paling-murah-850-ribu>.

Blizzz. “HELP RT Tolong Banget Ini Mah Benerin Sistemnya.” X (formerly Twitter), January 7, 2025. <https://x.com/i/status/1876585635005546887>.

Fandom.com. “DAY6 3rd World Tour ,” 2026. https://kpop.fandom.com/id/wiki/DAY6_3rd_World_Tour_%27Forever_Young%27.

- Fikri, Muhammad Alif. “Survei Korean Wave: Indonesia Jadi Negara Pusat Hallyu Dengan Antusiasme Budaya Korea Tertinggi Di Dunia.” GoodStats, November 16, 2024. <https://goodstats.id/article/survei-korean-wave-indonesia-jadi-negara-pusat-hallyu-dengan-antusiasme-budaya-korea-tertinggi-di-dunia-9f0mf>.
- iPay88id. X.com, January 10, 2025. <https://x.com/i/status/1877698502412931377>.
- Kemendag. “Informasi Selengkapnya Mengenai Pemanggilan Promotor Konser Day6 Oleh Kemendag Dapat Kawaniaga Simak Di.” X (formerly Twitter), May 7, 2025. <https://x.com/i/status/1920092875108597790>.
- . “Kementerian Perdagangan on Instagram: ‘Kemendag Melalui @Ditjenpktn Telah Memanggil @Mecimapro, @Tiketcom, Dan @Apmi.ind Di Jakarta, Selasa (6 Mei). https://www.instagram.com/p/DJWim_Ly4Cr/?utm_source=ig_web_copy_link’.”
- Mecimapro. “[ANNOUNCEMENT] DAY6 3RD WORLD TOUR in JAKARTA - Official Seat Plan.” X (formerly Twitter), December 26, 2024. <https://x.com/mecimapro/status/1872284226307096694>.
- . X (formerly Twitter), January 8, 2025. <https://x.com/i/status/1876969593195184129>.
- Mecimapro. “MCP (Mecimapro) on Instagram: ‘[UPDATE] DAY6 3RD WORLD TOUR in JAKARTA - Venue Change. My Day, Please Read the Following Announcement for Details Regarding the Venue Change. We Appreciate Your Cooperation and Understanding. Thank You. - More Info: Bit.ly/Day6foreveryoungjkt25 - #DAY6 #DAY6_FOREVER_YOUNG_JAKARTA_2025.’” Instagram, March 21, 2025. https://www.instagram.com/p/DHdzWcXT-ZL/?img_index=1&igsh=dGZmNWN4aGtwam9s.
- . “Update DAY6 3rd World Tour in Jakarta – Refund, Ticket Upgrade, and Shuttle Information.” Instagram.com, April 2, 2025. https://www.instagram.com/p/DH8fDCITY5R/?img_index=1&igsh=dW1jMjBm.

- Melia, Ines Sela. "11 Grup KPop Diperlakukan Buruk Oleh Agensi Menurut Fans." IDN Times, September 3, 2022. <https://www.idntimes.com/korea/kpop/grup-kpop-diperlakukan-buruk-oleh-agensi-00-v11wz-4cclj1>.
- Mydayberserikat. "My Day Berserikat (@Mydayberserikat) • Instagram Photos and Videos." Instagram.com. Accessed December 20, 2025. <https://www.instagram.com/mydayberserikat/>.
- . "My Day Berserikat on Instagram: "#KawalRefundMecima Hari Ke-49" Instagram, June 2, 2025. https://www.instagram.com/p/DKZwE1IPA1u/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==.
- . "My Day Berserikat on Instagram: '[RANGKUMAN KRONOLOGI MISTREATMENT MECIMAPRO TERHADAP KONSUMEN KONSER DAY6 FOREVER YOUNG in JAKARTA 2025]'" <https://www.instagram.com/p/DJQ0A0dv8mV/?igsh=MWR0YWR3OHgyZmlheQ==>.
- . "My Day Berserikat on Instagram: 'Hallo My Day, Hari Ini, Kami Menyampaikan Pernyataan Sikap Terbaru Terkait Perkembangan Langkah Hukum, Baik Litigasi Maupun Non-Litigasi Sebagai Bentuk Komitmen Dalam Memperjuangkan Hak Konsumen. Ini Bukan Akhir, Ini Babak Baru. Terima Kasih Telah Bersama Kami Dan Terus Mengawal Proses Refund Hingga Saat Ini.'" Instagram, July 3, 2025. https://www.instagram.com/p/DLpflFTvhlg/?img_index=1&igsh=dXR6MWpucm1tYXZs.
- . "My Day Berserikat on Instagram: "Halo My Day, Hari Ini, Senin, 5 Mei 2025 Pukul 14.35 WIB, Kami Baru Menerima Surat Dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Instagram, May 5, 2025. <https://www.instagram.com/p/DJRXXGPSvZ26/?igsh=MW1kMHBjeJA2cmdleQ==>.
- . "My Day Berserikat on Instagram: 'Notulensi Pertemuan Perwakilan Konsumen Konser DAY6 Forever Young in Jakarta Dengan Pihak

Promotor MECIMAPRO Yang Dimediasi Oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Pada Jumat, 18 April 2025.” Instagram, April 30, 2025.
<https://www.instagram.com/p/DJDy9HjPD0E/?igsh=Y2lseXZkc2Vuc296>.

———. “My Day Berserikat on Instagram: ‘Pernyataan Sikap Konsumen Atas Opsi Pengembalian Dana (*Refund*) Konser DAY6 3RD WORLD TOUR “FOREVER YOUNG” in JAKARTA 2025 #MecimaBalikinDuitMyday #MECIMA_NOT_PROfessional.” Instagram, June 18, 2025.
<https://www.instagram.com/p/DLC3G5tvsBM/?igsh=MWdyMXcxbG1kbDM1MQ==>.

Persija Media. “JADWAL LENGKAP PERSIJA DI LIGA 1 2024/2025.” Persija.id, August 7, 2024. <https://persija.id/berita/detail/jadwal-lengkap-persija-di-liga-1-20242025>.

Putra, Ivan Two, and Nizar Zulmi. “Badan Perlindungan Konsumen Nasional Sebut Opsi *Refund* Sebagai Solusi Konser Yang Ganti Venue.” VOI - Waktunya Merevolusi Pemberitaan. VOI.ID, March 25, 2025.
<https://voi.id/musik/471321/badan-perlindungan-konsumen-nasional-sebut-opsi-refund-sebagai-solusi-konser-yang-ganti-venue>.

Seyay. X (formerly Twitter), March 21, 2025.
<https://x.com/i/status/1903109854551535950>.

Tiket.com. “Syarat Dan Ketentuan Umum | Tiket.com.” Tiket.com. Accessed January 10, 2026. <https://www.tiket.com/id-id/info/tos>.

Wawancara

Wawancara dengan Audrey selaku Konsumen Pemilik Tiket Gray, tanggal 9 Desember 2025.

Wawancara dengan Ayu selaku Konsumen Pemilik Tiket Orange, tanggal 29 November 2025.

Wawancara dengan Fauzria selaku Konsumen Pemilik Tiket Orange, tanggal 23 Oktober 2025.

Wawancara dengan Gieska selaku Konsumen Pemilik Tiket Gray, tanggal 17 Desember 2025.

Wawancara dengan Hana selaku Konsumen Pemilik Tiket Yellow, tanggal 13 Desember 2025.

Wawancara dengan Indah selaku Konsumen Pemilik Tiket Pink, tanggal 20 Oktober 2025.

Wawancara dengan Kalista selaku Konsumen Pemilik Tiket Orange, tanggal 23 Oktober 2025.

Wawancara dengan Maulidina selaku Konsumen Pemilik Tiket Orange, tanggal 31 Oktober 2025.

Wawancara dengan Nulisa selaku Konsumen Pemilik Tiket Yellow, tanggal 20 Oktober 2025.

Wawancara dengan Syafira selaku Konsumen Pemilik Tiket Yellow, tanggal 20 Oktober 2025