

ABSTRAK

Penghentian konser NCT 127 NEO CITY: THE LINK IN JAKARTA menimbulkan persoalan hukum karena jasa hiburan yang telah diperjanjikan tidak terpenuhi secara utuh dan mengakibatkan kerugian bagi penonton sebagai konsumen. Peristiwa tersebut mencerminkan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara promotor sebagai pelaku usaha dan penonton sebagai konsumen, khususnya dalam pemenuhan hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak untuk memperoleh jasa sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas tidak terpenuhinya jasa hiburan secara utuh, serta untuk menemukan pertanggungjawaban hukum promotor dan mekanisme pemberian ganti rugi kepada konsumen berdasarkan perspektif perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis-empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui upaya preventif dan represif, namun dalam kasus tersebut belum berjalan secara optimal. Kegagalan promotor dalam pengelolaan kerumunan menyebabkan penghentian konser dan tidak terpenuhinya jasa hiburan secara utuh sehingga konsumen mengalami kerugian. Penelitian ini juga menemukan bahwa promotor bertanggung jawab secara hukum atas dasar kelalaian dalam pengelolaan konser dan tidak dapat berlindung di balik alasan *force majeure* karena peristiwa tersebut masih berada dalam ruang kendalinya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa bentuk pertanggungjawaban yang seharusnya diberikan ialah pengembalian dana secara proporsional atau kompensasi lain yang setara nilainya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Klausula baku dalam e-ticket yang mengalihkan tanggung jawab promotor dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, sehingga konsumen tetap memiliki hak untuk menuntut pemulihan kerugian melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum, Kelalaian, Pengelolaan Kerumunan.