

SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER
JUAN REZA DI PALOPO



Diajukan oleh:

HAFIZAH

NIM. 2210211220043

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
BANJARMASIN, Maret 2026

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER
JUAN REZA DI PALOPO**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



Diajukan oleh:

HAFIZAH

NIM. 2210211220043

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

BANJARMASIN, Maret 2026

LEMBAR PERSETUJUAN

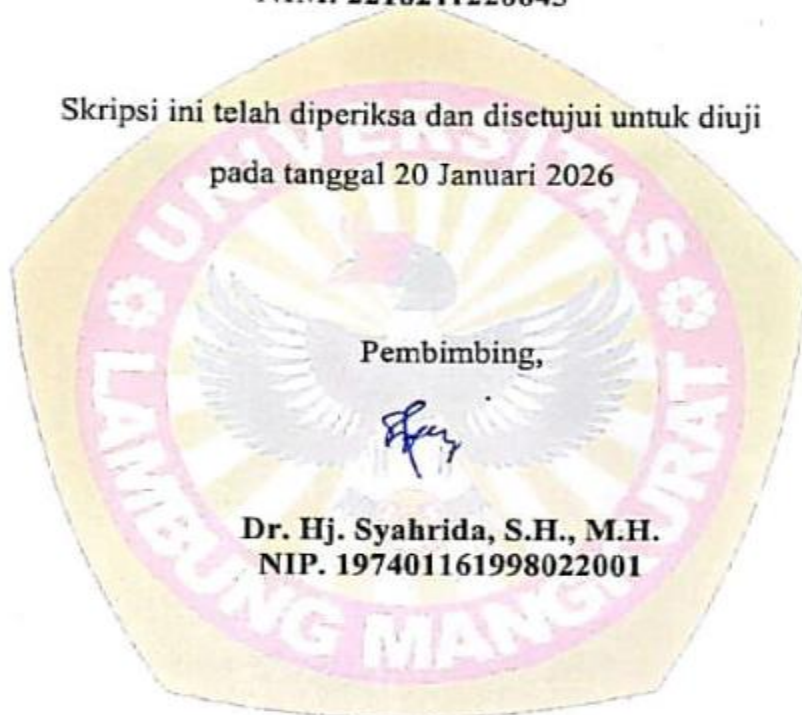
**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS
BATALNYA SEBAGIAN KONSER JUAN REZA DI
PALOPO**

Diajukan oleh:

HAFIZAH

NIM. 2210211220043

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
pada tanggal 20 Januari 2026



Pembimbing,

Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.
NIP. 197401161998022001

Diketahui

Banjarmasin, 20 Januari 2026

Koordinator Program Studi,

Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER
JUAN REZA DI PALOPO**

Diajukan oleh

HAFIZAH

NIM. 2210211220043

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Rabu tanggal 18 Februari 2026 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,

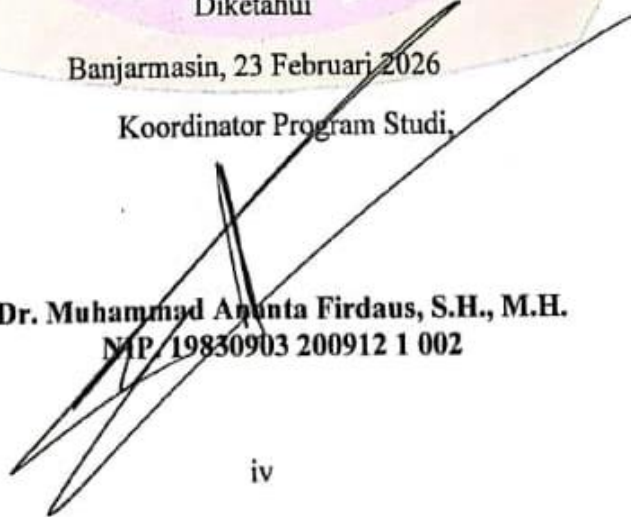


Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.
NIP. 197401161998022001

Diketahui

Banjarmasin, 23 Februari 2026

Koordinator Program Studi,



Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER
JUAN REZA DI PALOPO**

Diajukan oleh

HAFIZAH

NIM. 2210211220043

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 170/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : 02 MAR 2026

Disahkan

Dekan,



P. Ahmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji
pada hari Rabu tanggal 18 Februari 2026
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.
Sekretaris : Rahmat Budiman, S.H., LL.M.
Anggota/Pembimbing : Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 216/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : 11 Februari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafizah
Nomor Induk Mahasiswa : 2210211220043
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 November 2004
Program Kekhususan : Hukum Bisnis
Bagian Hukum : Hukum Bisnis
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER JUAN REZA DI PALOPO

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Hafizah

NIM. 2210211220043

MOTO

“Just keep swimming” - Finding Nemo

Maknanya terus bergerak maju meski menghadapi arus deras. Bukan dengan kecepatan kilat, tapi dengan langkah kecil yang konsisten. Seperti berenang melawan ombak, setiap gerakan membawa kita lebih dekat ke tujuan, membangun kekuatan mental dan harapan.

“I survived a lot privately last year. For that, God, I'm grateful.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayahnda dan ibunda terkasih,

sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan bundaku, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang salehah dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orangtua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahnda dan ibunda selalu mendapatkan lindungan-Nya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua

Kakak-kakak tercinta dan tersayang

Diucapkan terimakasih kepada kakaknda, atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa kalian amat dibutuhkan, semoga kalian menjadi anak yang beriman dan bertakwa padaNya. Salam sayang dan peluk cium selalu untuk kalian berdua

RINGKASAN

Hafizah. Januari 2026. **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER JUAN REZA DI PALOPO**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 76 halaman. Pembimbing Utama: Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena banyaknya pembatalan konser musik yang terjadi setelah berakhirnya pandemi. Penelitian ini secara khusus mengkaji perlindungan konsumen terhadap pembatalan sebagian acara konser yang tidak dilaksanakan sepenuhnya, dengan menekankan pada kasus spesifik terkait dengan berakhirnya sebagian konser Juan Reza Di Palopo. Pembatalan sebagian ini menimbulkan masalah terkait dengan hak-hak konsumen yang telah membayar tiket secara penuh namun hanya memperoleh layanan yang tidak lengkap.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas pembatalan sebagian konser Juan Reza di Palopo, terutama terkait hak-hak konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen serta mengkaji tanggung jawab hukum dari pihak terkait. Penelitian ini mendalami kajian dari perlindungan hak-hak konsumen, mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan, kompensasi untuk kerugian materiil atau immateriil, serta kompensasi yang sesuai atas layanan yang tidak memenuhi standar yang seharusnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan fokus pada studi kepustakaan, yang dipusatkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pendekatan ini memberikan kesempatan untuk melakukan analisis mendalam terhadap norma-norma hukum yang berkaitan sehingga peraturan perundang-undangan yang diterapkan sudah sesuai dalam konteks pembatalan sebagian acara hiburan seperti konser musik. Penelitian dilaksanakan melalui studi literatur yang mendalam mengenai UUPK, KUHPerdara, dan sumber-sumber yang relevan, dengan susunan penulisan yang teratur, terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, analisis, serta kesimpulan.

Dalam perkara Juan Reza Di Palopo, pembatalan sebagian mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan pengembalian dana yang sebanding dengan waktu acara yang tidak terlaksana, sesuai dengan ketentuan dalam UUPK yang melindungi konsumen dari kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai atau tidak lengkap. Penelitian ini meneliti siapa yang bertanggung jawab atas pembatalan sebagian tersebut, dengan kesimpulan bahwa tanggung jawab tetap ada pada pelaku usaha, yaitu penyelenggara atau promotor. Prinsip tanggung jawab dalam UUPK menetapkan bahwa promotor tidak dapat sepenuhnya terbebas dari kewajiban, karena mereka sebagai pihak yang menawarkan dan mengikat kontrak dengan konsumen harus menanggung risiko utama atas kegagalan pelaksanaan acara. Penelitian ini menegaskan hak kompensasi atau ganti rugi menempatkan tanggung jawab utama pada promotor.

Hafizah. Januari 2026. **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KONSER JUAN REZA DI PALOPO**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 76 halaman.
Pembimbing Utama: Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian yang dibatalkan sebagian terkait konser musik memperoleh perhatian melalui kasus Konser Juan Reza di Palopo, di mana acara tersebut hanya berlangsung dengan baik pada sebagian saja, meninggalkan penonton merasa kecewa akibat adanya kecacauan pada penampilan artis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) dengan metode penelitian hukum normatif untuk mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab apabila konsumen mengajukan tuntutan haknya, seperti pengembalian dana, ganti rugi, atau kompensasi.

Hasil dari penelitian yaitu bahwa tanggung jawab tetap ada pada pelaku usaha, yaitu penyelenggara atau promotor. Perjanjian tiket konser termasuk dalam kategori perjanjian jual beli layanan yang bersifat mengikat dan dilakukan dengan niat baik, sehingga jika ada pembatalan sebagian, akan timbul kewajiban tanggung jawab. Promotor harus menanggung tanggung jawab jika terbukti ada kelalaian dari pihak-pihak dalam konser tersebut, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kasus ini mengungkapkan adanya ketidaksesuaian dalam beberapa atau sebagian acara yang akhirnya merugikan dan mengecewakan konsumen.

Kata Kunci (*keyword*): perlindungan hukum, konsumen, konser musik, perjanjian batal sebagian

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Juga tidak lupa disampaikan shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya, para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing.

Pada kesempatan ini peneliti tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama saja yang disebutkan, diantaranya yaitu:

1. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah

berkenan menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;

2. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;
3. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Hj. Syahrida, S.H., M.H.**, selaku Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, baik dari sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. yang terhormat lagi amat terpelajar **Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.**, selaku Ketua Panitia Penguji Ujian Skripsi dan yang terhormat lagi amat terpelajar **Rahmat Budiman, S.H., LL.M.**, selaku Anggota Panitia Penguji Ujian Skripsi, yang juga peranannya tidak kalah penting telah banyak memberikan masukan dan saran keilmuan dan pemikiran guna lebih menyempurnakan materi penulisan dan metode penelitian skripsi ini;
5. yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**, selaku dosen pembimbing akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
6. yang terhormat lagi terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
7. kepada seluruh teman-teman serta keluarga peneliti yang sudah banyak membantu peneliti dari awal ospek hingga berakhirnya perkuliahan ini;

8. kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penyusunan skripsi ini selesai tepat waktu.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacita dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, Januari 2026



Hafizah

NIM. 2210211220043

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI	vii
MOTO	viii
PERSEMBAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Perlindungan Konsumen	11
B. Hak dan Kewajiban Konsumen	12
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	13
D. Akibat Hukum Batalnya Perjanjian.....	15
E. Konser.....	17
F. Perjanjian Batal Sebagian	19
G. Tinjauan Faktual.....	21

BAB III PEMBAHASAN	24
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Batalnya Sebagian Konser	24
B. Tanggung Jawab Atas Berakhirnya Sebagian Konser	43
BAB IV PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Burgerlijk Wetboek, Staatsblad 1847 Nomor 23, terjemahan R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Pradnya Paramita, Jakarta, 1995.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

