

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN PROMOTOR DALAM PROSES PENGEMBALIAN DANA DARI PEMBATALAN KONSER

Safira Destriani Fadillah, Arief Suryono
Universitas Sebelas Maret

Email : safira_destriani26@student.uns.ac.id, ariefsuryono@staff.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen dari tindakan wanprestasi pengembalian dana dari pembatalan konser yang dilakukan oleh promotor serta untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen dari tindak wanprestasi yang dilakukan promotor tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Jenis bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah teknik studi kepustakaan. Teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis dengan silogisme deduktif. Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terdiri atas perlindungan hukum internal dan eksternal. Konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa litigasi dan upaya penyelesaian sengketa non-litigasi.

Kata Kunci : Wanprestasi, Perlindungan Hukum, Perjanjian

Abstract

This study aims to determine the legal protection of consumers from acts of default on refunds from concert cancellations carried out by promoters and to determine the efforts to resolve disputes that can be made by consumers from acts of default carried out by the promoter. This study is a normative legal study with a statutory approach and a conceptual approach. The types of legal materials used are primary and secondary legal materials. The legal material collection technique used is the literature study technique. The legal material analysis technique in this study uses an analysis technique with deductive syllogism. The results of this study are that legal protection consists of internal and external legal protection. Consumers can make efforts to resolve litigation disputes and non-litigation dispute resolution efforts.

Keywords: Default, Legal Protection, Agreement

Article History

Received: Juli 2025
Reviewed: Juli 2025
Published: Juli 2025

Plagiarism Checker
No 234.54757h

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

**Copyright : Author
Publish by : CAUSA**



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Latar Belakang

Perkembangan zaman yang mengarah pada modernisasi telah mendorong transformasi signifikan dalam industri hiburan, terutama musik. Musik menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat Indonesia dan memiliki daya tarik lintas usia. Antusiasme yang tinggi terhadap musik turut mendorong maraknya penyelenggaraan konser sebagai bentuk pertunjukan langsung yang diminati publik. Konser musik kini tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga menjadi fenomena budaya populer sekaligus komoditas ekonomi strategis. Industri konser memberikan kontribusi pada sektor ekonomi seperti pariwisata, transportasi, dan industri

kreatif, serta berperan dalam peningkatan devisa negara, terutama dari konser yang menghadirkan musisi internasional.

Tingginya minat masyarakat terhadap konser musik telah mendorong pertumbuhan bisnis di sektor hiburan, termasuk munculnya promotor konser sebagai pihak yang menyelenggarakan acara. Promotor bertanggung jawab atas berbagai aspek teknis dan non-teknis konser, seperti kontrak dengan artis, tiket, hingga keamanan. Bisnis ini menjanjikan keuntungan besar, terutama dengan meningkatnya permintaan terhadap konser musisi populer. Untuk menjaga reputasi, promotor berlomba menghadirkan artis ternama dan menyelenggarakan konser secara profesional. Modernisasi dan kemajuan teknologi telah mendorong transformasi dalam industri hiburan, termasuk dalam sistem penjualan tiket konser. Kini, pembelian tiket dilakukan secara daring melalui platform *online*, menggantikan metode konvensional di loket. Sistem ini memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas bagi konsumen, serta memungkinkan pembayaran melalui berbagai metode digital.

Jual beli tiket konser antara promotor dan konsumen merupakan hubungan hukum yang lahir dari perjanjian, di mana promotor berkewajiban menyelenggarakan konser dan konsumen membayar sejumlah uang sebagai imbalannya. Hubungan ini memenuhi unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 dan Pasal 1457 KUHPerdara, yang menegaskan adanya ikatan timbal balik antara kedua pihak. Perjanjian ini tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga menimbulkan konsekuensi hukum apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Perjanjian antara konsumen dan promotor konser merupakan hubungan hukum yang mengikat sesuai ketentuan KUHPerdara. Promotor wajib menyelenggarakan konser sesuai kesepakatan, namun dalam praktiknya tidak semua konser berjalan lancar. Kegagalan promotor dalam memenuhi kewajiban sering kali menyebabkan pembatalan konser.

Kegagalan konser musik bukan hal yang jarang terjadi dan dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor eksternal meliputi *force majeure* seperti bencana alam, pandemi, atau larangan pemerintah. Sementara itu, faktor internal dari pihak promotor, seperti ketidaksiapan logistik, izin yang tidak lengkap, atau *overcapacity*, sering menjadi penyebab utama pembatalan. Dalam hal ini, promotor memegang tanggung jawab penuh atas kelangsungan dan kelayakan pelaksanaan konser. Pembatalan konser yang telah dipromosikan luas menimbulkan kerugian bagi banyak pihak, terutama konsumen yang telah membeli tiket. Konsumen tidak hanya dirugikan secara materiil akibat hilangnya uang, tetapi juga secara immateriil karena kehilangan pengalaman yang dinantikan.

Wanprestasi promotor akibat batalnya konser menimbulkan tanggung jawab hukum berupa kewajiban memberikan ganti rugi, umumnya dalam bentuk pengembalian dana tiket. Namun dalam praktiknya, banyak promotor di Indonesia tidak menjalankan kewajiban ini dengan baik, bahkan ada yang mengabaikan atau menghindari tanggung jawabnya. Keterlambatan atau kegagalan pengembalian dana merugikan konsumen, serta mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip keadilan dan asas itikad baik dalam perjanjian. Maraknya wanprestasi dalam pengembalian dana akibat pembatalan konser menuntut adanya mekanisme perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen. Perlindungan ini dapat bersifat internal dan eksternal, mengingat posisi konsumen kerap lebih lemah dibanding promotor. Konsumen yang dirugikan berhak menuntut pemulihan melalui pengembalian dana. Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dapat ditempuh melalui jalur litigasi atau non-litigasi. Peninjauan terhadap perlindungan hukum konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di Indonesia diperlukan untuk menangani wanprestasi antara promotor dan konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti hal ini dalam karya berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi yang Dilakukan Promotor dalam Proses Pengembalian Dana dari Pembatalan Konser.”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan dalam penulisan yang bertujuan menganalisis sumber hukum primer dan sekunder. Penelitian hukum ini bersifat preskriptif. Sifat preskriptif hadir untuk memberikan argumentasi dari hasil penelitian yang dilakukan. Metode pengumpulan bahan hukum menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Teknik analisis bahan hukum yang digunakan Penulis dalam penulisan hukum ini adalah metode silogisme yang bersifat deduksi yang didasarkan dari pengajuan premis mayor yang selanjutnya akan menarik premis minor.

Hasil Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Wanprestasi Promotor

Pada era modernisasi, perkembangan teknologi semakin pesat dan maju. Perkembangan teknologi turut mempengaruhi perkembangan dunia hiburan, terutama sektor musik. Musik saat ini berkembang pesat di kehidupan bermasyarakat sehingga menimbulkan permintaan yang tinggi atas pertunjukan konser musik dari musisi favorit dan musisi yang sedang populer. Tingginya minat masyarakat atas permintaan konser maka saat ini banyak bermunculan promotor konser. Promotor konser merupakan penyelenggara gelaran konser yang mengatur dari tahap awal hingga tahap akhir penyelenggaraan konser. Keberhasilan penyelenggaraan konser merupakan bentuk tanggung jawab promotor. Jual beli tiket konser di antara promotor dan konsumen merupakan sebuah bentuk perjanjian yang mengikat kedua belah pihak (Muljadi & Widjaja, 2003: 17). Perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa "Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih." Perjanjian jual beli juga ditegaskan dalam ketentuan Pasal 1457 KUHPerdata yang juga menjelaskan 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." Dapat disimpulkan bahwa, pembeli tiket selaku konsumen berkewajiban untuk membayar harga tiket konser tersebut dan promotor berkewajiban untuk menyelenggarakan pertunjukan konser.

Perjanjian di antara promotor dan konsumen secara sah mengikat setelah kedua belah pihak memenuhi syarat sah perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdiri atas: sepakat, cakap, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal (Mertokusumo, 1986: 97). Pada implementasinya, tidak seluruh pertunjukan konser berhasil dilaksanakan, banyak terjadi pembatalan konser yang dilakukan oleh promotor. Pembatalan konser berarti promotor tidak melaksanakan prestasi yang telah dijanjikannya dalam isi perjanjian. Ketentuan mengenai prestasi diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdata yang terdiri atas : memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Prestasi merupakan hal paling krusial dalam perjanjian dan wajib untuk dilaksanakan oleh promotor dan konsumen karena terkait isi perjanjian. Pembatalan konser yang dilakukan promotor tersebut mengakibatkan munculnya prestasi baru sekaligus prestasi pengganti yang berupa pengembalian dana dari pembatalan konser. Pengembalian dana merupakan hak konsumen selaku pihak yang dirugikan dari kelalaian promotor. Pengembalian dana tercantum dalam isi perjanjian dan juga diperjanjikan oleh promotor dalam pengumuman pembatalan konser. Promotor menjanjikan untuk melaksanakan pengembalian dana secara utuh yaitu sesuai dengan harga jual tiket tersebut dan tidak termasuk pajak. Namun, dari banyaknya pembatalan konser yang terjadi, tidak semua promotor beritikad baik untuk melakukan pengembalian dana kepada konsumen.

Promotor yang tidak melaksanakan kewajiban pengembalian dana kepada konsumen setelah pembatalan konser dikategorikan sebagai bentuk kelalaian yang dikenal dalam hukum perdata sebagai wanprestasi. Dalam konteks ini, wanprestasi yang dilakukan bukan

hanya terbatas pada tidak terlaksananya konser sesuai jadwal, tetapi berlanjut pada kegagalan memenuhi kewajiban hukum untuk mengembalikan dana konsumen secara utuh dan tepat waktu. Oleh karena itu, wanprestasi pengembalian dana merupakan bentuk lanjutan dari wanprestasi awal, yakni pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh promotor. Promotor tidak seharusnya mengabaikan tanggung jawab ini, sebab pengembalian dana merupakan hak mutlak konsumen yang timbul dari perjanjian jual beli tiket. Kewajiban tersebut tidak hanya didasarkan pada asas *pacta sunt servanda* bahwa setiap perjanjian harus ditepati tetapi juga merupakan implementasi dari prinsip keadilan dalam hukum kontrak (Yunanto, 2019: 37). Kegagalan promotor dalam memenuhi prestasi ini menunjukkan tidak adanya itikad baik dalam melaksanakan isi perjanjian, yang pada akhirnya merugikan konsumen baik secara materiil maupun immaterial (Turagan, 2019: 47). Selain itu, tindakan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap promotor dan menurunkan reputasi industri hiburan secara umum. Oleh sebab itu, penting adanya mekanisme perlindungan hukum yang efektif dan dapat diakses oleh konsumen untuk menuntut hak-haknya secara adil dan proporsional dalam menghadapi kasus wanprestasi semacam ini.

Perlindungan hukum merupakan instrumen penting dalam kehidupan masyarakat. Perlindungan hukum bertujuan untuk menjamin penegakan keadilan serta kepastian hukum bagi seluruh warga negara, termasuk konsumen. Perlindungan hukum menurut M. Isnaeni terbagi atas 2 jenis yaitu internal dan eksternal (Isnaeni, 2016: 159). Perlindungan hukum internal merupakan bentuk perlindungan yang bersumber dari kehendak para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian, yang secara eksplisit diwujudkan melalui klausula-klausula kontrak yang disusun dan disepakati bersama. Fokus utama dari perlindungan ini terletak pada isi atau substansi perjanjian yang telah disepakati, yang pada dasarnya merupakan hasil perundingan dan konsensus antara kedua belah pihak untuk melindungi kepentingan hukum masing-masing. Sedangkan perlindungan eksternal merupakan aspek fundamental dalam sistem perlindungan hukum yang diberikan kepada para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian, terutama bagi konsumen yang pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan promotor selaku pelaku usaha. Konsumen seringkali tidak memiliki kekuatan tawar yang seimbang karena klausula dalam perjanjian jual beli tiket konser yang pada praktiknya merupakan klausula baku disusun sepenuhnya oleh pihak promotor. Dalam konteks inilah, perlindungan eksternal hadir sebagai wujud intervensi hukum negara yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan dan melindungi pihak yang rentan terhadap potensi penyalahgunaan wewenang oleh pelaku usaha.

Perjanjian jual beli di antara promotor dan konsumen dibuat berdasarkan asas-asas yang ada dalam perjanjian. Asas-asas tersebut memegang peranan penting dalam perjanjian jual beli. Promotor dan konsumen perlu menjalankan asas-asas dalam perjanjian tersebut. Perjanjian wajib dilakukan dengan bertindak jujur, adil, dan tidak merugikan satu sama lain, baik dalam pembuatan perjanjian maupun pelaksanaannya. Hal ini, merupakan implementasi dari asas itikad baik dari perjanjian jual beli tersebut. Selain itu, terdapat pula asas yang penting yaitu asas *pacta sunt servanda* yang berarti bahwa perjanjian yang telah disepakati pihak promotor dan konsumen berlaku sebagai undang-undang bagi kedua belah pihak. Kedua asas tersebut tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdara

Perlindungan hukum konsumen dari tindak wanprestasi yang dilakukan promotor diatur dalam KUHPerdara dan UUPK. Perlindungan hukum dalam KUHPerdara diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara yang menjelaskan mengenai “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.” Pasal 1243 KUHPerdara ini menekankan pada mekanisme ganti rugi dari sebuah tindak wanprestasi yang dilakukan promotor selaku

pelaku usaha. Namun, dalam Ganti rugi di KUHPerdara terdapat pembatasan yang tercantum dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUHPerdara. Pasal 1247 KUHPerdara menjelaskan “Debitur hanya diwajibkan mengganti biaya, kerugian dan bunga, yang diharap atau sedianya dapat diduga pada waktu perikatan diadakan, kecuali jika tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan oleh tipu daya yang dilakukannya.” Serta Pasal 1248 yang menjelaskan “Bahkan jika tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan oleh tipu daya debitur, maka penggantian biaya, kerugian dan bunga, yang menyebabkan kreditur menderita kerugian dan kehilangan keuntungan, hanya mencakup hal-hal yang menjadi akibat langsung dari tidak dilaksanakannya perikatan itu.” Maka dapat disimpulkan dari kedua pasal tersebut, ganti rugi terkait wanprestasi dalam KUHPerdara hanya berupa kerugian materiil saja. Kerugian materiil berarti kerugian yang menjadi akibat nyata dari tindakan wanprestasi pengembalian dana tersebut.

2. Upaya Penyelesaian Sengketa

Tindakan wanprestasi pengembalian dana yang dilakukan promotor sangat merugikan pihak konsumen. Promotor selaku penyelenggara memiliki prestasi untuk melakukan pengembalian dana dari pembatalan konser. Namun, dari banyaknya pembatalan konser yang terjadi, tidak semua promotor beritikad baik untuk melakukan pengembalian dana kepada konsumen. Konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat menggugat hak-haknya sesuai dengan ketentuan upaya penyelesaian sengketa yang diatur dalam hukum di Indonesia. Upaya penyelesaian sengketa perdata di Indonesia dapat dilakukan dengan 2 cara, yang terdiri atas: penyelesaian sengketa secara litigasi dan penyelesaian sengketa secara non-litigasi.

Penyelesaian sengketa merupakan upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk menuntut pemenuhan haknya. Penyelesaian sengketa litigasi merupakan penyelesaian formal dalam sistem hukum yang ditempuh melalui jalur pengadilan. Ciri utama dari penyelesaian sengketa secara litigasi adalah adanya proses peradilan yang formal, terstruktur, dan berlangsung dalam beberapa tahapan mulai dari pengajuan gugatan, jawab-menjawab, pembuktian, hingga pembacaan putusan. Hasil akhir dari penyelesaian litigasi adalah putusan hakim yang bersifat final dan mengikat (Amriani, 2012) Keunggulan penyelesaian litigasi adalah sifat mengikat dari putusan hakim. Litigasi menjamin adanya penyelesaian sengketa yang bersifat definitif, tidak tergantung pada kesepakatan para pihak setelah putusan dijatuhkan. Penyelesaian litigasi tepat digunakan terutama jika salah satu pihak dalam perikatan tidak bersikap kooperatif atau mengabaikan kewajibannya. Penyelesaian litigasi memiliki bentuk jenjang peradilan yang bertingkat maka jika salah satu pihak tidak puas dengan hasil putusan, dapat mengajukan upaya hukum lanjutan yang berupa banding.

Penyelesaian sengketa secara litigasi juga memiliki kekurangan, seperti biaya yang cukup mahal dan prosesnya yang cenderung berlangsung lama. Sedangkan dalam wanprestasi pengembalian dana dari pembatalan konser tersebut tidak berjumlah besar sehingga penyelesaian litigasi jarang dipakai oleh konsumen karena dianggap merugikan konsumen. Namun, penyelesaian sengketa litigasi memiliki alternatif yang berupa gugatan perwakilan kelompok atau yang dikenal dengan nama *class action*. Gugatan perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili kelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud (Iqbal, 2012: 92) Ketentuan mengenai *class action* diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Selain itu, ketentuan mengenai gugatan *class action* juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 46 ayat 1 dan 2 UUPK bahwa gugatan *class action* dapat diajukan oleh kelompok konsumen dan dapat diajukan

kepada peradilan umum. Penyelesaian sengketa litigasi melalui *class action* dianggap lebih memudahkan konsumen karena gugatan dapat diajukan bersama antara kelompok konsumen yang mengalami kerugian dari wanprestasi pengembalian dana dari pembatalan konser yang dilakukan promotor.

Selain melalui upaya litigasi, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui non-litigasi. Penyelesaian sengketa non-litigasi merupakan penyelesaian yang ditempuh oleh para pihak dalam suatu konflik untuk mencapai kesepakatan bersama tanpa melibatkan proses peradilan formal. Penyelesaian non-litigasi menekankan prinsip musyawarah dan mufakat (Wiguna, 2018: 511). Penyelesaian sengketa non-litigasi diatur dalam Pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Penyelesaian sengketa non-litigasi memiliki keunggulan yang berupa fleksibilitas dan efisiensi tinggi (Azis et al., 2024: 12). Penyelesaian sengketa non-litigasi umumnya jauh lebih cepat dan tidak memakan waktu panjang karena penyelesaian non-litigasi tidak menggunakan proses peradilan formal. Penyelesaian non-litigasi berlangsung tertutup sehingga rahasia antara konsumen dan promotor aman dan tidak terekspos oleh publik maka yang mengetahui hasilnya hanyalah pihak promotor dan konsumen.

Penyelesaian sengketa non-litigasi juga memiliki kekurangan dalam implementasinya. Kekurangan dari penyelesaian non-litigasi, yaitu: tidak adanya kekuatan eksekutorial terhadap hasil kesepakatan yang dicapai dan keberhasilan penyelesaian non-litigasi bergantung pada itikad baik kedua belah pihak. Jika promotor tidak bersikap kooperatif maka proses penyelesaian sulit mencapai hasil yang adil dan memadai (Dewi, 2021: 87). Di samping itu, dalam beberapa kasus, ketimpangan posisi tawar pihak yang bersengketa juga menjadi kendala, khususnya apabila pihak yang lebih kuat secara ekonomi atau hukum memaksakan kehendaknya dalam proses penyelesaian.

Kesimpulan

1. Perlindungan hukum merupakan instrumen paling penting dalam penegakan hukum di Indonesia. Perlindungan hukum sangat krusial terutama dalam sebuah sengketa wanprestasi antara promotor dan konsumen dan berfungsi sebagai perlindungan hak-hak konsumen dari tindak wanprestasi yang dilakukan promotor. Ketentuan perlindungan hukum dijadikan landasan bagi konsumen untuk menuntut atas hak-haknya kepada promotor. Dalam perjanjian jual beli tiket konser, perlindungan hukum terdiri atas perlindungan hukum internal dan perlindungan eksternal. Perlindungan internal terkait kedua belah pihak yaitu promotor dan konsumen serta isi perjanjian yang disepakati. Perlindungan eksternal merupakan bentuk perlindungan dari penegakan peraturan perundang-undangan dan lembaga terkait.
2. Upaya penyelesaian sengketa wanprestasi pengembalian dana dari pembatalan konser dapat dilakukan melalui penyelesaian litigasi dan penyelesaian non-litigasi. Penyelesaian litigasi merupakan penyelesaian melalui peradilan. Sedangkan, penyelesaian non-litigasi merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Saran

1. Mekanisme perlindungan hukum seharusnya dapat lebih ditingkatkan lagi baik perlindungan internal dan perlindungan eksternal. Dalam perlindungan eksternal, sebaiknya peraturan perundang-undangan mengatur lebih spesifik dan tegas terkait perlindungan hukum. Perlindungan internal juga sebaiknya ditingkatkan terutama terkait sifat kooperatif kedua belah pihak

2. Upaya penyelesaian sengketa non-litigasi seharusnya lebih besar cakupannya dan implementasinya seharusnya dilakukan lebih tegas lagi karena penyelesaian non-litigasi merupakan upaya yang digemari konsumen karena fleksibilitasnya. Penyelesaian litigasi terkait gugatan class action sebaiknya digencarkan sosialisasinya dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. M. T. (2021). Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1).
- Iqbal, Moch. (2012). Aspek Hukum Class Action dan Citizen Law Suit Serta Perkembangannya Di Indonesia . *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 1(1).
- Isnaeni, Moch. (2016). *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. PT Revka Petra Media.
- Kartini Muljadi, & Gunawan Widjaja. (2003). *Perikatan Pada Umumnya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Made Oka Cahyadi Wiguna. (2018). Peluang Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, 48(3), 511.
- Nurmaningsih Amriani. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Pahrudin Azis, Muhamad Kholid, & Nasrudin Nasrudin. (2024). Perbandingan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Litigasi Dan Non-Litigasi . *Qanuniya : Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 12.
- Sudikno Mertokusumo. (1986). *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Liberti.
- Turagan, A. F. (2019). Pelaksanaan Perjanjian Dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 Kuhperdata. *Lex Privatum*, VII(1).
- Yunanto. (2019). Hakikat Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Sengketa Yang Dilandasi Perjanjian. *Law, Development & Justice Review*, 2(1).