

# Penegakan Hukum Jasa Titip (Jastip) Tiket Konser Melalui Website Ilegal Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Nisrina Hasna Huwaida <sup>1\*</sup>, Reni Budi Setianingrum<sup>2</sup>

<sup>12</sup> Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

\*Korespondensi: [nisrina.hasna.law20@mail.umy.ac.id](mailto:nisrina.hasna.law20@mail.umy.ac.id)

## Info Artikel

Diterima : 12-1-2024

Direvisi : 13-5-2024

Disetujui : 15-5-2024

Diterbitkan : 31-5-2024

**Keywords :** *Titling service 1, consumer 2, business actor 3, concert ticket 4, consumer protection 5*

**Abstract :** *Law enforcement related to concert ticket entrustment services through illegal websites in the perspective of consumer protection law is an important issue in the realm of consumer law. Cases of fraud in the sale of illegal concert ticketing services are being investigated by the authorities, and criminal sanctions can be given to the business actors involved. Legal protection for consumers who have been harmed is also regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which provides legal consequences for business actors who do not fulfill their obligations, including fines and penalties. In addition, legal protection of consumers also involves coordination with relevant agencies, the delivery of information to increase consumer awareness, and consumer support in fighting for their rights. Therefore, law enforcement in the case of illegal concert ticketing services through the website involves criminal sanctions, legal protection of consumers, and efforts to increase consumer awareness.*

**Kata kunci :** Jasa titip, konsumen, pelaku usaha, tiket konser, perlindungan konsumen

**Abstrak :** Penegakan hukum terkait jasa titip (jastip) tiket konser melalui website ilegal dalam perspektif hukum perlindungan konsumen merupakan isu yang penting dalam ranah hukum konsumen. Kasus penipuan dalam penjualan jasa titip tiket konser ilegal tengah diusut oleh pihak berwajib, dan sanksi pidana dapat diberikan kepada pelaku usaha yang terlibat. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya, termasuk denda dan pidana. Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen juga melibatkan koordinasi dengan instansi terkait, penyampaian informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen, serta dukungan konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, penegakan hukum dalam kasus jasa titip tiket konser ilegal melalui website melibatkan sanksi pidana, perlindungan hukum terhadap konsumen, dan upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

## I. PENDAHULUAN

Dalam era modernisasi ini, inovasi baru dalam perindustrian musik mengalami berbagai macam perkembangan yang cukup signifikan. Perkembangan ini dapat meningkatkan sektor ekonomi negara Indonesia khususnya melalui industri kreatif musik. Perindustrian musik di Indonesia, setiap tahunnya mengalami perkembangan yang positif. Hal ini terlihat bahwa, musik sendiri sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena musik memiliki berbagai macam *genre* atau aliran musik yang sesuai preferensi masing-masing orang seperti, rock, jazz, pop, metal, dan lain sebagainya.

Biasanya di dalam perindustrian musik, mengadakan acara berbentuk konser musik. Konser biasanya dilakukan oleh para musisi dengan tujuan mempromosikan lagu barunya dan menampilkan hasil karya kepada para penggemar musik atau disebut dengan *fans*. Sebagai konsumen atau penggemar musik untuk dapat melihat konser musisi idolanya perlu membeli tiket konser yang biasanya dapat di beli melalui website ataupun secara langsung yang biasa dikenal dengan tiket *ots* (*on the spot*). Harga tiket konser sendiri memiliki banyak macamnya sesuai dengan tempat yang dipilih atau tingkatan tiket yang dibeli. Dengan adanya berbagai jenis tiket konser yang dijual, hal ini terkadang banyak dimanfaatkan oleh beberapa pihak atau pelaku usaha, dimana para pelaku usaha tersebut biasanya membeli banyak tiket konser untuk dijual kembali kepada para konsumen dengan harga yang sedikit lebih mahal. Pelaku usaha tersebut dikenal dengan istilah calo atau Jastip (jasa titip). Penjual jasa titip tiket konser biasanya memanfaatkan para konsumen yang tidak mendapatkan tiket dengan berbagai masalah yang terjadi, seperti habisnya tiket yang dijual oleh promotor *event*.

Namun, karena banyaknya para konsumen yang tidak mendapatkan tiket konser, hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha jasa titip tiket konser tersebut, yang kemudian terkadang memunculkan dampak negatif dimana, banyak para pelaku jasa titip tiket konser bodong yang berlaku curang. Pasalnya para pelaku jastip ini hanya memikirkan keuntungan saja, sedangkan banyak para konsumen yang dirugikan karena tindakan dari para pelaku jasa titip tiket tersebut.

Tidak hanya itu, semakin berkembangnya *market place* di media online. Para pelaku usaha mendapatkan pasar baru seperti halnya e-commerce, dimana pelaku usaha menjual tiket konser melalui media online berupa website. Hal ini menjadi permasalahan baru bahwa, situs atau akun yang digunakan oleh para pelaku usaha belum tentu berbentuk resmi. Akibatnya, masyarakat dengan minim informasi merasa tertipu secara finansial ataupun kerugian lainnya. Penipuan jasa titip tiket yang ilegal terkadang berakibat pada

ketidaksesuaian pesanan atau ada kecatatan produk yang berakhirnya pada produk tidak resmi atau tidak terdaftar dalam pihak konser. Hal ini, tentu sangat merugikan hak-hak konsumen akibat dari perilaku penjual jasa titip yang melakukan berbagai kecurangan.

Perlindungan hak-hak konsumen terhadap tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen dari dampak negatif atas pelakuan tidak baik dari para pelaku usaha tiket konser yang selalu dialami masyarakat. Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Undang-undang perlindungan konsumen mengimplementasikan ketentuan-ketentuan ini dengan menggunakan sanksi pidana. Oleh karena itu, langkah-langkah perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada pencegahan, tetapi juga melibatkan tindakan represif di semua bidang perlindungan konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan melibatkan akses informasi yang terbuka dan menjamin kepastian hukum.
2. Memberikan perlindungan secara khusus terhadap kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian terhadap kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan layanan jasa yang disediakan.
4. Melindungi para konsumen dari berbagai praktek usaha yang menipu dan menyesatkan

Memajukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan berbagai bidang perlindungan lainnya<sup>1</sup>

Oleh karena itu, penulis akan membahas mengenai bagaimana hukum perlindungan konsumen menerapkan hak-hak konsumen yang mengalami kerugian oleh pelaku usaha dan konsekuensi yang dapat diberikan oleh pelaku usaha, serta pertanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha jastu atas ketidaksesuaian barang atau tiket yang diberikan kepada konsumen. Sehingga, tujuan yang didapatkan terhadap penyelesaian dalam penanganan perlindungan konsumen dapat diketahui sebagai pemahaman ilmu dan perkembangan informasi, khususnya hukum yang berkaitan terhadap hak-hak konsumen.

---

<sup>1</sup> Amisah, Amisah, et al. "TINJAUAN YURIDIS SISTEM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA TERHADAP KORBAN PENIPUAN TIKET KONSER." *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10.5 (2023): 2706-2711.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis mencakup pada pola pendekatan masalah, jenis penelitian, teknik pengumpulan dan analisis bahan hukum. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris, yaitu penelitian hukum mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat, bertujuan untuk menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut diidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bahan hukum sekunder-primer yaitu bahan hukum pendukung yang didapatkan dari literature hukum lainnya seperti jurnal, buku, referensi, hasil penelitian, papper, makalah, koran, maupun majalah, serta menggunakan data primer (data yang diperoleh langsung dari kehidupan masyarakat dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, sample dan lain-lain). Kemudian, dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan membaca penelitian-penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan terkait, serta sumber-sumber media online sesuai dengan masalah yang digunakan sebagai pelengkap data sekunder. Menggunakan metode yuridis-empiris yaitu pendekatan yang melihat langsung fakta-fakta yang terjadi di masyarakat serta penerapan hukumnya yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini. Menggunakan metode analisis kualitatif yaitu dengan melakukan observasi serta menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini dengan jelas.

## III. PEMBAHASAN

### A. Hukum Perlindungan Konsumen Menangani Hak Konsumen yang Mengalami Kerugian Atas Pelaku Usaha

Perlindungan hak konsumen dalam transaksi jasa titip tiket konser *online ilegal* di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>2</sup> Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, eksistensi lembaga perlindungan konsumen seperti BPKN, LPKSM, dan BPSK sangat diperlukan. Selain itu, pelaku usaha harus transparan dalam menyampaikan informasi kepada konsumen, seperti tentang kondisi konsumen, syarat, dan cara penggunaan layanan. Perlindungan hak konsumen juga melibatkan aspek hukum perdata yang mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli. Dalam hal ini, BPKN membentuk

---

<sup>2</sup> Indonesia, R. (1999). Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Lembaran Negara RI Tahun, 8.

kerangka upaya perlindungan konsumen dimana dalam Pasal 34 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, BPKN memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipikakan kepada konsumen;
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha; dan
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.<sup>3</sup>

Kemudian, terdapat beberapa tugas LPKSM yang diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen:

- a. Memberikan dan membantu konsumen untuk menangani haknya, atas keluhan atau pengaduan yang dialami,
- b. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam melakukan transaksi barang/jasa,
- c. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Sedangkan untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), berdasarkan Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen bahwa;<sup>4</sup>

- a. Melaksanakan penanganan berupa mediasi, arbitrase atau konsiliasi, yang memberikan pengawasan terhadap pencantuman klausa baku serta, melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan

<sup>3</sup> Paju, Purwanti. "Jaminan Sertifikat Produk Halal Sebagai Salah Satu Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 5.5 (2016).

<sup>4</sup> FEBRIYANI, Fitri. *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Masyarakat Tidak Mampu Berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 258/PDT. G/2020/PNBlb)*. Diss. Universitas Jenderal Soedirman, 2022.

dalam UU Perlindungan Konsumen.

- b. Menerima pengaduan secara tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen, dan melakukan pemeriksaan setelahnya yang dilanjutkan dengan memanggil dan menghadirkan saksi yang dianggap mengetahui orang yang melakukan pelanggaran dalam perlindungan konsumen tersebut.

Berdasarkan penelitian, peningkatan pengguna internet terhadap e-commerce tiket konser, setelah mengalami krisis Pandemi *Covid-19* yang kemudian ditahun 2021-2023 mengalami peningkatan secara signifikan dimana pada tahun 2019 melonjak sekitar 196,71 juta pengguna *internet*<sup>5</sup>, maka ditahun selanjutnya setelah melewati masa pemulihan pandemi diperkirakan sekitar 315,71 juta (dari tahun 2021-2023). Dapat dilihat bahwa Media sosial menjadi sumber informasi yang sesuai dan kualitas pelayanan konsumen dapat menjadi tolak ukur untuk menarik perhatian, namun tetap berakibat pada pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jasa titip seperti tiket konser online tersebut secara ilegal. Kemudian, konsekuensi yang diberikan untuk pelaku usaha atas kerugian konsumen yaitu pelaku usaha juga mendapatkan sanksi perlindungan hukum dimana pelaku usaha akan dikenakan denda apabila terbukti melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Pelaku usaha juga dikenakan beberapa sanksi atau tindakan lain dalam upaya hukum perlindungan konsumen. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang berdasarkan standar mutu serta memberi perbaikan dan pemeliharaan.

## **B. Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan Pelaku Usaha Atas Ketidakesesuaian Barang atau Tiket yang diberikan Kepada Konsumen**

Kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa titip tiket konser *ilegal* harus ditindak lanjuti yang sudah tertuang dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa, dengan ganti rugi dari pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas pencemaran, dan kerugian produk atau layanan yang tidak sesuai harapan konsumen. Pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk mencoba barang tertentu serta memberikan jaminan atau garansi, dengan kejelasan adanya pengembalian uang atau pergantian barang yang sesuai. Konsekuensi yang dilakukan tidak hanya berupa ganti rugi terhadap konsumen. Tidak hanya itu, pelaku usaha melakukan ganti rugi dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pelaku usaha yang melakukan tindakan yang merugikan

---

<sup>5</sup> Rizkinaswara, Leski. "Penggunaan internet di Indonesia." *Ditjen Aptika* (2019).

konsumen dapat dikenakan sanksi pidana, seperti kurungan atau denda, jika terbukti melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum yang jelas terkait dengan kerugian konsumen dalam transaksi jastip tiket konser *online*, termasuk memberikan ganti rugi, pengembalian uang atau penggantian barang, serta tunduk pada sanksi pidana atau denda jika terbukti melakukan pelanggaran hukum.

#### IV. KESIMPULAN

Penegakan hukum terkait jasa titip (*jastip*) tiket konser melalui *website ilegal* dalam perspektif hukum perlindungan konsumen melibatkan beberapa aspek. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya, termasuk denda dan pidana. Kerugian yang dialami konsumen menjadi pemahaman bagi masyarakat untuk lebih berhati-hati dan waspada dalam melakukan kegiatan *e-commerce* atau transaksi jual beli berupa media sosial baik berbentuk barang maupun jasa. Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen juga melibatkan koordinasi dengan instansi terkait, penyampaian informasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen, serta dukungan konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, penegakan hukum dalam kasus jasa titip tiket konser ilegal melalui website melibatkan sanksi, perlindungan hukum terhadap konsumen, dan upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

#### V. SARAN

- a. Dengan penelitian ini, sebaiknya pelaku usaha perlu melakukan koordinasi dengan konsumen dan instansi terkait untuk melindungi kepentingan bersama terutama konsumen terhadap hukum yang diberikan sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Sebaiknya pelaku usaha menyampaikan informasi kepada konsumen dengan baik untuk tetap meningkatkan kesadaran mereka tentang hak dan kewajiban dalam transaksi jasa titip tiket konser *online* tersebut. Pelaku usaha juga perlu mendukung hak-hak konsumen apabila konsumen memberikan keluhan atau pengaduan atas kerugian yang mereka alami.
- c. Peran pemerintah juga penting dalam mengembangkan sistem hukum kembali untuk menjadikan sistem hukum lebih kuat dan efektif dalam menghadapi

kejahatan atau tindakan buruk terhadap pelaku-pelaku usaha serta melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi seperti jasa titip tiket konser online melalui *website ilegal* tersebut. Agar pelaku usaha mendapatkan keberlanjutan terhadap hukum perlindungan konsumen yang nantinya dapat memberikan layanan sesuai standar dan norma hukum yang ditetapkan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Packer, Herbert L. *The Limits of the Criminal Sanction*. California: Stanford University Press, 1968.
- Romli Atmasasmita, *Sistem Peradilan Pidana Kontemporer*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Saldi Isra. *Pergeseran Fungsi Legislasi : Menguatnya Model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019.
- Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2021).

### Jurnal

- Moh. Mahfud MD, "Aspek Hukum Negara dan Administrasi Negara Kelembagaan Pengadilan Pajak," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 04, no. 3 (November 2015): 355
- Mahesti, Indira Putri, and I. Gusti Ngurah Dharma Laksana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7.10 (2019): 1-17.
- Mayana, Ranti Fauza, Aam Suryamah, and Nabilah Gunawan. "PERTANGGUNGJAWABAN PENYEDIA JASA TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP KEAMANAN DAN KESELAMATAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 18.2 (2020).
- Herawati, Zanuwar Dwi, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *JURNAL HUKUM PELITA* 4.2 (2023): 159-168.
- Amisah, Amisah, et al. "TINJAUAN YURIDIS SISTEM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA TERHADAP KORBAN PENIPUAN TIKET KONSER." *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10.5 (2023): 2706-2711.
- Haryani, Elisabeth, and Jeane Neltje. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG TIDAK MENERIMA PEMBELIAN PRODUK JASA BERUPA TIKET KONSER DARI PELAKU USAHA MELALUI MEDIA SOSIAL DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Hukum Adigama* 4.2 (2021): 1157-1182.

### Peraturan Perundang-Undangan.

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.