

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PRAKTIK JASA TITIP TIKET KONSER K-POP BERBASIS
ONLINE DI INDONESIA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DITUJUKAN 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 :
TIKA SRI RAHAYU
19103040049**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
DOSEN PEMBIMBING :
Dr. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.
YOGYAKARTA**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

ABSTRAK

Praktik jasa titip (jastip) tiket konser berbasis online semakin berkembang seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap konser, khususnya konser K-Pop. Di sisi lain, praktik tersebut juga menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya konsumen yang telah melakukan pembayaran tetapi tidak menerima tiket konser sebagaimana diperjanjikan. Kondisi ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen dan menimbulkan pertanyaan mengenai bentuk perlindungan hukum, tanggung jawab pelaku usaha jasa titip, serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan konsumen gagal memperoleh tiket konser melalui jasa titip berbasis online, mengkaji bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku jasa titip berdasarkan ketentuan hukum positif di Indonesia, serta menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialaminya. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologis. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa titip tiket konser dan mengalami kerugian, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, serta literatur yang relevan. Data dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan fakta empiris dan ketentuan hukum yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan konsumen memperoleh tiket konser melalui jasa titip disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan kuota tiket, ketidakmampuan pelaku jasa titip memperoleh tiket, kelalaian dalam pelaksanaan perjanjian, serta adanya praktik penipuan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Perlindungan hukum terhadap konsumen diberikan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta ketentuan mengenai transaksi elektronik. Pelaku jasa titip bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila terbukti melakukan wanprestasi atau perbuatan yang merugikan konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menempuh penyelesaian melalui musyawarah, mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), memanfaatkan lembaga perlindungan konsumen, atau mengajukan gugatan melalui pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kunci: perlindungan hukum, konsumen, jasa titip, tiket konser, transaksi elektronik.

ABSTRACT

The practice of online concert ticket proxy services (jasa titip or jastip) has grown significantly alongside the increasing public interest in concerts, particularly K-Pop concerts. However, this practice has also given rise to various legal issues, one of which involves consumers who have completed payment but fail to receive the concert tickets as promised. Such circumstances result in financial losses for consumers and raise questions regarding the legal protection available to consumers, the liability of proxy service providers, and the legal remedies that consumers may pursue.

This study aims to analyze the factors causing consumers to fail to obtain concert tickets through online ticket proxy services, examine the forms of legal protection and the liability of proxy service providers under Indonesian law, and analyze the legal remedies available to consumers in seeking compensation for the losses they have suffered. This research employs an empirical juridical approach using both statutory and sociological approaches. Primary data were collected through questionnaires distributed to consumers who had used online ticket proxy services and experienced losses, while secondary data were obtained through library research, including legislation, books, journals, and other relevant legal literature. The collected data were analyzed qualitatively by correlating empirical findings with the applicable legal provisions.

The results of this study indicate that consumers' failure to obtain concert tickets through proxy services is caused by several factors, including limited ticket availability, the inability of proxy service providers to secure tickets, negligence in performing contractual obligations, and fraudulent practices committed by irresponsible parties. Legal protection for consumers is provided under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Indonesian Civil Code, and regulations governing electronic transactions. Proxy service providers are legally responsible for compensating consumers if they are proven to have committed a breach of contract or other unlawful acts causing consumer losses. Consumers who suffer losses may seek remedies through amicable settlement, filing complaints with the Consumer Dispute Settlement Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK), requesting assistance from consumer protection institutions, or initiating legal proceedings before the competent court in accordance with the applicable laws and regulations.

Keywords: legal protection, consumer, online ticket proxy service, concert tickets, electronic transactions.

**PERNYATAAN PERNYATAAN KEASLIAN DAN
BEBAS PLAGIARISME**

**PERNYATAAN PERNYATAAN KEASLIAN DAN
BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tika Sri Rahayu
NIM : 19103040049
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK
JASA TITIP TIKET KONSER K-POP BERBASIS ONLINE DI INDONESIA”
adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan
plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian
ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Agustus 2026

Yang menyatakan.



Tika Sri Rahayu

NIM : 19103040049

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Tika Sri Rahayu

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Tika Sri Rahayu

NIM : 19103040049

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PRAKTIK JASA TITIP TIKET KONSER K-POP
BERBASIS ONLINE DI INDONESIA

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 mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026

Yang menyatakan,



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

NIP. 19790719 200801 1 012

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-1054/Un.02/DS/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK JASA
TTTIP TIKET KONSER K-POP BERBASIS ONLINE DI INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TIKA SRI RAHAYU
Nomor Induk Mahasiswa : 19103040049
Telah diujikan pada : Jumat, 14 Agustus 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

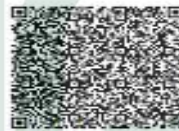
Valid ID: 6a881203b7252



Penguji I

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 6a88864ec3ced



Penguji II

Yulianta Saputra, S.H. M.H.
SIGNED

Valid ID: 6a841fb72593b



Yogyakarta, 14 Agustus 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a88220d734e2c

MOTTO

"The little fish leaves its fishbowl to survive in the vast ocean. So, be alive."



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, kakak saya dan keluarga kecilnya serta orang-orang yang senantiasa ada untuk saya



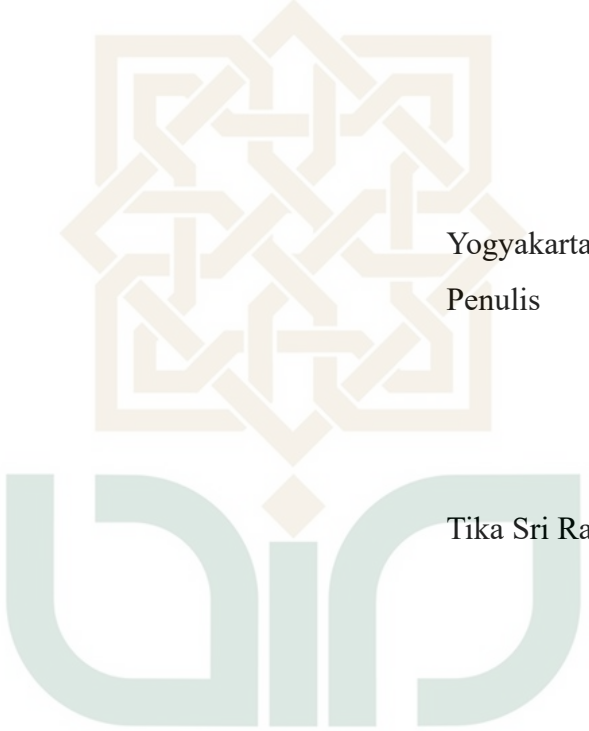
KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jasa Titip Tiket Konser K-Pop Berbasis Online Di Indonesia”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan serta dinantikan syafaatnya di hari akhir. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang luas, tidak hanya bagi diri penulis, tetapi juga bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan di masa mendatang.

Proses penyusunan penelitian tugas akhir ini tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Segala usaha yang diiringi doa dan dukungan dari banyak pihak sangat berarti bagi terselesaikannya penelitian ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, rasa terima kasih yang setulus tulusnya disampaikan kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., MA., M.Phil., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag. selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Faisal Luqman Hakim S.H., M.Hum. Selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum. Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
4. Dr. H. Riyanta, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing sepanjang proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen serta jajaran staff Program Studi Ilmu Hukum dan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menempuh studi

6. Seluruh Warga Kampus Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
7. Orang tua dan kakak penulis, yang senantiasa kebersamai dalam setiap fase kehidupan.
8. Kepada Nindi, Risa, Febri, Irwan, Kholil CS, Eska dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan
9. Seluruh pihak yang turut kebersamai dan tidak bisa disebutkan satu per satu.



Yogyakarta, 10 Agustus 2026

Penulis

Tika Sri Rahayu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN PERNYATAAN KEASLIAN DAN	iv
BEBAS PLAGIARISME	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik.....	11
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistem Pembahasan.....	22
BAB II TINJAUAN UMUM	23
A. Perlindungan Konsumen	23
B. Transaksi Elektronik	40
C. Tanggung Jawab Hukum.....	42
BAB III GAMBARAN UMUM JASA TITIP KONSER K-POP DAN KERUGIAN KONSUMEN DALAM PEMESANAN TIKET KONSER K-POP MELALUI JASA TITIP TIKET KONSER SECARA ONLINE.....	50
A. Gambaran Umum Jasa Titip Tiket Konser K-Pop.....	50
B. Kerugian Yang Dialami Konsumen dalam Menggunakan Jasa Titip Tiket Konser K-Pop	56

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK JASA TITIP TIKET KONSER K-POP BERBASIS ONLINE DI INDONESIA.....	61
A. Analisis Kerugian Konsumen dalam Pemesanan Tiket Konser K-Pop Melalui Jasa Layanan Titip Tiket Yang Dilakukan Secara Online	61
B. Analisi Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen dalam Melindungi Haknya	67
C. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Titip Tiket Kepada Konsumen	77
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	I
CURRICULUM VITAE	III


 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Bentuk Kerugian Yang Dialami Konsumen.....	60
---	----



DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Mekanisme Transaksi Jastip Tiket Konser.....	52
Gambar1.1 Contoh Syarat Dan Ketentuan Jastip.....	54
Gambar 1.2 Contoh Ketemtuan Pengembalian Dana	55
Gambar1.3 Contoh Ketentuan Besaran Biaya Jastip	55
Gambar 1.4 Contoh Informasi Kontak Lanjutan	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan hidup masyarakat semakin beragam dan terus meningkat. Kondisi tersebut mendorong setiap individu untuk berupaya memenuhi kebutuhan sehari-harinya, salah satunya melalui kegiatan jual beli barang maupun jasa. Di sisi lain, banyak masyarakat yang memanfaatkan peluang tersebut dengan menjalankan usaha guna memperoleh keuntungan dari barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.¹

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sistem perdagangan, termasuk dalam cara konsumen melakukan transaksi dan pelaku usaha memasarkan produknya. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini dapat diselesaikan melalui perangkat digital tanpa kehadiran fisik antara penjual dan pembeli. Perkembangan ini memunculkan berbagai bentuk transaksi baru, salah satunya adalah sistem jasa titip (jastip), yaitu layanan pembelian barang

¹ Fauzi, Ahmad, dan Ismail Koto. "Perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dilanggar haknya melalui jalur litigasi dan non-litigasi." *Jurnal Yuridis* 9.1 (2022), hlm. 13-26.

melalui pihak ketiga yang umumnya dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, X, dan WhatsApp².

Salah satu bentuk perkembangan praktik jasa titip yang semakin banyak ditemukan adalah jasa titip pembelian tiket konser K-Pop. Tingginya antusiasme masyarakat Indonesia terhadap konser artis K-Pop, seperti BTS, BLACKPINK, EXO, dan berbagai artis lainnya, turut meningkatkan persaingan dalam memperoleh tiket konser. Dalam periode tahun 2024 hingga 2026, tercatat lebih dari 50 konser K-Pop diselenggarakan di Indonesia³, yang sebagian di antaranya dipromotori oleh sejumlah promotor berpengalaman, seperti Mecimapro, iMe Indonesia, Dyandra Global Edutainment, Ismaya Live, dan Big Ground Entertainment⁴. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap penyelenggaraan konser K-Pop di Indonesia. Di sisi lain, penjualan tiket yang umumnya dilakukan melalui *platform ticketing* tertentu, seperti Locket.com, Tiket.com, dan Ticketmaster, menuntut konsumen untuk memiliki akses informasi serta kemampuan mengikuti mekanisme pembelian tiket secara cepat. Sistem penjualan dengan jumlah tiket yang

² Ahmad Iqbal Fathoni, "Analisis Eksplorasi Terhadap Pola Transaksi Ekonomi Syariah Dalam Praktik Jasa Titip (Jastip) Atau Personal Shopper," *Iltizam : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 1, No. 2 (2024), hlm. 83–94, <https://doi.org/10.35316/iltizam.v1i2.4498>.

³ Safina Azzahra Rona Imani, "Ada 164 Konser K-Pop di RI Sepanjang 2016-2026, Paling Sering di ICE BSD," *kumparanHITS*, 27 April 2026, diakses pada 17 Agustus 2026, <https://kumparan.com/kumparanhits/ada-164-konser-k-pop-di-ri-sepanjang-2016-2026-paling-sering-di-ice-bsd-27HwfhEILNx>.

⁴ AdminWeb, "17 Promotor Konser di Indonesia: Artis Fav Kamu di Bawa Siapa?," *Samara Inti Abadi*, 26 Mei 2025, diakses 17 Agustus 2026, [17 Promotor Konser di Indonesia: Artis Fav Kamu di Bawa Siapa? - Samara Inti Abadi](#).

terbatas dan tingkat permintaan yang tinggi menyebabkan sebagian konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh tiket secara mandiri. Keadaan tersebut kemudian mendorong konsumen untuk memanfaatkan layanan jasa titip sebagai alternatif dalam memperoleh tiket konser yang diinginkan.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen, termasuk pengguna jasa titip tiket konser, memperoleh perlindungan hukum atas hak-haknya, seperti kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga berhak memastikan bahwa barang atau jasa yang diterima sesuai dengan informasi yang dijanjikan, yakni informasi yang akurat, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminannya. Hal ini karena dalam praktik jasa titip, konsumen dan penyedia jasa pada dasarnya telah membuat kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Apabila konsumen telah menjalankan kewajibannya, maka penyedia jasa berkewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut.

Namun dalam praktiknya, jasa titip tiket konser umumnya dilakukan melalui media sosial tanpa didukung oleh perjanjian tertulis yang jelas. Hal ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kerugian memperoleh tiket, tiket yang tidak valid, serta tidak adanya pengembalian dana yang merugikan konsumen. Permasalahan tersebut, misalnya, dialami oleh pemilik akun X **@lyra_azura**, yang melalui unggahannya pada tanggal 10 April 2026 menyampaikan bahwa dirinya mengalami kerugian dalam

transaksi jasa titip tiket konser yang ditawarkan melalui media sosial Instagram dengan nama akun **@jasatitip.tixx**. Kerugian yang dialami konsumen diperkirakan mencapai hampir Rp3.000.000,00. Berdasarkan unggahan tersebut, konsumen bermaksud memperoleh tiket konser EXO melalui layanan jasa titip yang ditawarkan oleh akun tersebut.

Berdasarkan keterangan konsumen, jumlah pembayaran yang harus diserahkan sebesar Rp2.587.500,00, yang telah mencakup pajak platform penjualan tiket dan pajak pembelian. Selain itu, konsumen juga dikenakan biaya jasa titip sebesar Rp250.000,00. Dalam proses transaksi, penyedia jasa kemudian meminta konsumen untuk melakukan pembayaran tambahan dengan alasan adanya kewajiban verifikasi data dari pihak penyelenggara penjualan tiket. Penyedia jasa menyampaikan bahwa pembayaran tambahan tersebut akan dikembalikan dalam waktu sepuluh menit setelah proses verifikasi selesai.

Konsumen menyatakan keberatan terhadap permintaan pembayaran tambahan tersebut dan meminta penjelasan mengenai dasar permintaan tersebut. Namun, permintaan klarifikasi yang disampaikan tidak memperoleh tanggapan yang memadai dari penyedia jasa. Keadaan tersebut menimbulkan keraguan mengenai pelaksanaan transaksi dan pemenuhan kewajiban penyedia jasa. Konsumen kemudian menyadari bahwa tiket yang dipesan tidak kunjung diperoleh dan transaksi sebagaimana yang telah disepakati tidak terlaksana. Kondisi tersebut mengakibatkan konsumen

mengalami kerugian berupa sejumlah uang yang telah dibayarkan kepada penyedia jasa.⁵

Permasalahan serupa juga dialami oleh pemilik akun X **@noysean_**. Melalui unggahannya pada tanggal 10 April 2026, ia menyampaikan bahwa dirinya bersama seorang temannya mengalami kerugian dalam transaksi jasa titip tiket konser yang ditawarkan melalui akun Instagram **@jastipkita.tix**. Masing-masing konsumen mengalami kerugian sebesar Rp1.600.000,00 yang terdiri atas harga tiket sebesar Rp1.400.000,00 dan biaya jasa titip sebesar Rp200.000,00.⁶

Setelah konsumen melakukan pembayaran, penyedia jasa kembali meminta sejumlah dana tambahan dengan alasan untuk keperluan verifikasi data tiket. Konsumen kemudian meminta penjelasan mengenai permintaan pembayaran tersebut. Namun, komunikasi antara konsumen dan penyedia jasa terhenti setelah nomor telepon konsumen dan temannya diblokir oleh pihak penyedia jasa. Akibatnya, konsumen tidak memperoleh kejelasan mengenai status pemesanan tiket maupun penyelesaian transaksi yang telah dilakukan.

Konsumen selanjutnya berupaya melakukan pengaduan kepada pihak bank yang menjadi tujuan transfer dana, yaitu Bank BRI, dengan

⁵ Akun X **@lyra_azura**, unggahan mengenai dugaan penipuan jasa titip tiket konser melalui akun Instagram **@jasatitip.tixx**, 10 April 2026, diakses pada 14 Mei 2026.

⁶ Akun X **@noysean_**, unggahan mengenai dugaan penipuan jasa titip tiket konser melalui akun Instagram **@jastipkita.tix**, diakses pada 14 Mei 2026.

harapan dana yang telah diserahkan dapat ditelusuri dan dikembalikan. Akan tetapi, upaya tersebut belum berhasil karena rekening yang digunakan dalam transaksi diduga telah mengalami perubahan, sehingga proses penelusuran terhadap dana yang telah ditransfer menjadi lebih sulit.

Secara normatif, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta transaksi elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, belum terdapat pengaturan khusus yang mengatur praktik jasa titip, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa titip tiket konser tersebut dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK JASA TITIP TIKET KONSER K-POP BERBASIS ONLINE DI INDONESIA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis menyimpulkan pokok permasalahan yang akan dikaji lebih rinci, Adapun permasalahan tersebut yaitu :

1. Mengapa konsumen mengalami kerugian dalam pemesanan tiket konser K-Pop melalui jasa layanan titip tiket yang dilakukan secara online?

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam pemesanan tiket konser K-Pop melalui jasa layanan titip tiket yang dilakukan secara online?
3. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa titip tiket konser K-Pop terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam pemesanan tiket konser K-Pop yang dilakukan secara online?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian dalam transaksi jasa titip tiket konser K-Pop secara online.
- b) Untuk mengetahui dan menganalisis langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk memperoleh perlindungan dan pemulihan atas kerugian yang dialami akibat transaksi jasa titip tiket konser K-Pop secara online.
- c) Untuk menganalisis bentuk dan dasar tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa titip terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi jasa titip tiket konser K-Pop secara online.

2. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

- a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menambah wawasan mengenai perlindungan konsumen dalam praktik jasa titip khususnya dalam jasa titip tiket konser yang ada di Indonesia
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan kajian hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penelitian sejenis

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, yang bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan sekaligus menemukan unsur kebaruan (novelty) dalam penelitian ini dibandingkan dengan studi terdahulu. Oleh karena itu, penulis telah melakukan penelusuran berbagai literatur yang relevan untuk dianalisis dalam telaah pustaka ini.

Pertama, Penelitian skripsi dengan judul *Perlindungan* “Hukum Terhadap Konsumen Penyedia Jasa Titip Tiket Konser Secara Online” oleh Rarasati Lathifa 2025, skripsi tersebut menitikberatkan pada posisi konsumen dalam transaksi jasa titip. Penelitian ini mengkaji bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang dirugikan akibat kelalaian atau tindakan curang dari

penyedia jasa.⁷ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini secara spesifik mengkaji tentang perlindungan hukum konsumen jasa titip tiket konser K-Pop, tanggung jawab pelaku usaha jasa titip tiket dan Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian.

Kedua, penelitian skripsi berjudul “Pelindungan Hukum terhadap Konsumen pada Perjanjian Jasa Titip Pembelian Tiket Konser NCT di Twitter” oleh Althayra Tedy Octaviana Rizky dan Annisa Syaufika Yustisia Ridwan pada 2023, penelitian tersebut berfokus pada aspek hukum perjanjian. mengkaji keabsahan dan kekuatan mengikat perjanjian jasa titip yang dilakukan melalui media sosial, dan juga meneliti hal-hal yang mempengaruhi konsumen untuk lebih memilih melakukan pembelian tiket melalui jasa titip di Twitter.⁸ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian ini menitikberatkan perlindungan hukum dalam praktiknya, bukan kedudukan aspek perjanjian, selain itu penelitian ini juga dilakukan melalui media online lainnya, tidak hanya Twitter/X.

Ketiga, penelitian Tesis berjudul “Problematisasi Jual Beli Tiket Konser Melalui Jasa Titip (Tinjauan Yuridis, Normatif dan Sosiologis)”

⁷ Lathifa Rarasati, *Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Penyedia Jasa Titip Tiket Konser Secara Online* (skripsi sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2025).

⁸ Althayra Tedy Octaviana Rizky dan Annisa Syaufika Yustisia Ridwan, *Pelindungan Hukum terhadap Konsumen pada Perjanjian Jasa Titip Pembelian Tiket Konser NCT di Twitter* (skripsi sarjana, Fakultas Hukum, Universitas Gajah Mada, 2023)

oleh Khaira Nadila pada 2024, penelitian tersebut menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif karena menggabungkan analisis yuridis, normatif, dan sosiologis. Penelitian tidak hanya mengkaji aspek hukum positif, tetapi juga melihat fenomena sosial yang melatarbelakangi maraknya praktik jasa titip tiket konser.⁹ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini berfokus pada hukum positif perlindungan konsumen dan juga Upaya hukum yang dapat ditempuhnya.

Keempat, penelitian jurnal dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip (Jastip) Berupa Tiket Konser Melalui Media Twitter Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam” oleh Cholqi Choirunnisa, Nisbati Sandiyah Humaeroh, dan Rahma Eka Fitriani tahun 2023 mengkaji perlindungan hukum dari dua perspektif, yaitu hukum positif dan hukum Islam.¹⁰ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian yang akan dilakukan berspesifik pada hukum positif perlindungan konsumen dan Upaya yang dapat dilakukan jika mengalami kerugian.

⁹ Khaira Nadila, *Problematisa Jual Beli Tiket Konser Melalui Jasa Titip (Tinjauan Yuridis, Normatif dan Sosiologis)* (tesis magister, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. 7.

¹⁰ Cholqi Choirunnisa, Nisbati Sandiyah Humaeroh, dan Rahma Eka Fitriani, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip (Jastip) berupa Tiket Konser melalui Media Twitter Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam," *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial* 1, No. 3 (2023), hlm. 260, <https://doi.org/10.51903/hakim.v1i3.1251>

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Hukum dan Upaya Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan atau dilanggar oleh pihak lain. Perlindungan tersebut bertujuan agar setiap individu yang haknya dilanggar tetap dapat menikmati seluruh hak yang dijamin oleh hukum.¹¹ Sebagaimana tertuang dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.¹²

Selain itu, perlindungan hukum memiliki keterkaitan erat dengan fungsi hukum itu sendiri, yaitu sebagai sarana untuk melindungi kepentingan-kepentingan setiap manusia.¹³ Suatu perlindungan dapat dikategorikan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung beberapa unsur berikut:¹⁴

- 1) Adanya pengayoman dari pemerintah kepada warga negara.

¹¹ Romli SA dkk., *Perlindungan Hukum*, ed. oleh Qodariah Barkah, Andriyani (Palembang: Doki Course dan Training, 2024), hlm. 79.

¹² Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 D (1).

¹³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 49.

¹⁴ Romli SA dkk., *Perlindungan Hukum*, ed. oleh Qodariah Barkah, Andriyani (Palembang: Doki Course dan Training, 2024), hlm. 33.

- 2) Terdapat jaminan atas kepastian hukum.
- 3) Memiliki keterkaitan dengan hak-hak warga negara.
- 4) Adanya sanksi dan hukuman bagi pihak yang melanggar.

Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan untuk melindungi masyarakat dari kesewenangan penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum sehingga dapat mewujudkan ketertiban dan ketentraman yang memungkinkan manusia untuk menikmati dan mendapatkan martabatnya.¹⁵

Muchsin memaparkan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi individu dengan menyelaraskan hubungan kaidah-kaidah yang menjelma ke dalam sikap dan tindakan untuk menciptakan ketertian dalam pergaulan hidup antar manusia.¹⁶

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum

¹⁵ Setiono, *Rule of Law* (Disertasi, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

¹⁶ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia* (Disertasi, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.¹⁷

Sedangkan menurut Retnowulan Sutantio, upaya hukum dapat dipahami sebagai hak yang diberikan oleh undang-undang kepada pihak yang berkepentingan untuk mengajukan perlawanan terhadap putusan hakim yang dianggap tidak sesuai dengan kepentingannya dalam perkara tertentu.¹⁸ Adapun menurut Sudikno Mertokusumo, upaya hukum merupakan instrumen hukum yang disediakan guna mencegah atau memperbaiki putusan pengadilan yang mengandung kekeliruan sehingga tercipta kepastian dan keadilan hukum bagi para pihak.¹⁹

¹⁷ Aditya Pangestu Bagas Setiazi, *Perlindungan Konsumen terhadap Kelangkaan Minyak Goreng sebagai Bahan Kebutuhan Pokok Masyarakat* (Skripsi, Universitas Pancasakti Tegal, 2022), hlm. 15.

¹⁸ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek* (Bandung: Mandar Maju, 1995), hlm. 143.

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Liberty, 2009), hlm. 234.

Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa pada dasarnya dibedakan menjadi dua jalur, yaitu penyelesaian sengketa secara nonlitigasi dan litigasi. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dengan mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan antara para pihak. Dalam proses ini dapat melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai mediator, konsiliator, atau arbiter untuk membantu penyelesaian sengketa secara damai. Adapun penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.²⁰

2. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik diartikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dengan demikian, setiap aktivitas yang menimbulkan akibat hukum dan dilakukan melalui sarana elektronik dapat dikategorikan sebagai transaksi elektronik.²¹

Menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Mariam Darus Badruzaman, transaksi elektronik melalui internet merupakan suatu

²⁰ Cholifah, *Hak Ahli Waris atas Penerbitan SHM Pengganti Hilang/Rusak* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2019), hlm. 32.

²¹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat (2).

bentuk perdagangan elektronik yang melibatkan penjual dan pembeli dalam penyediaan barang, jasa, maupun pengalihan hak. Transaksi tersebut dilakukan dengan menggunakan media elektronik, sehingga para pihak tidak harus hadir secara fisik dalam melakukan perjanjian. Pelaksanaan transaksi berlangsung melalui jaringan internet yang bersifat terbuka dan dapat diakses secara umum, sehingga transaksi elektronik tidak terbatas oleh batas wilayah maupun ketentuan nasional tertentu.²²

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Secara umum, tanggung jawab hukum dapat dimaknai sebagai kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat dari perbuatan yang melanggar norma hukum, baik yang dilakukan secara sengaja (*dolus*) maupun karena kelalaian (*culpa*). Tanggung jawab ini mencerminkan adanya keharusan untuk memikul konsekuensi atas tindakan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²³

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum adalah kondisi di mana seseorang secara normatif dinyatakan bertanggung jawab atas suatu perbuatan yang melanggar norma hukum, sehingga wajib

²² Mariam Darus Badruzaman et al., *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 283.

²³ Muhammad Ali Maskur Musa, *Analisis Yuridis terhadap Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Badan Investasi Nasional Danantara atas Potensi Kerugian yang Timbul akibat Kebijakan Investasi* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2025), hlm. 18.

menanggung sanksi sebagai akibatnya. Dalam pandangan ini, tanggung jawab tidak semata-mata berkaitan dengan kesalahan moral, melainkan lebih menekankan pada keterikatan individu terhadap sistem norma hukum yang bersifat memaksa.²⁴

Lebih lanjut, tanggung jawab hukum dapat mencakup aspek perdata, pidana, dan administratif, tergantung pada jenis norma yang dilanggar serta bentuk sanksi yang dikenakan. Dengan demikian, tanggung jawab hukum berfungsi sebagai mekanisme untuk menjaga ketertiban, mewujudkan keadilan, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak pihak yang dirugikan akibat suatu perbuatan hukum.²⁵

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menafsirkan data guna menjawab rumusan masalah penelitian.²⁶ Karenanya penulis menyusun metode penelitian yang akan digunakan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

²⁴ Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, terj. Soemardi, *Teori Umum Hukum dan Negara: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik* (Jakarta: BEE Media Indonesia, 2007), hlm. 81.

²⁵ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum* (Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2006), 13.

²⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 1

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu metode penelitian hukum yang menelaah implementasi norma hukum dalam kehidupan masyarakat berdasarkan fakta dan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan.²⁷ Dalam konteks penelitian ini, kajian difokuskan pada konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi jasa titip tiket konser secara online, dengan tujuan untuk mengetahui penerapan perlindungan hukum serta tanggung jawab pihak penyedia jasa titip terhadap kerugian yang timbul.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggunakan konsep mendeskripsikan masalah melalui pengumpulan, penyusunan, dan penganalisisan data yang kemudian dijelaskan dan diberi penilaian. Pada penelitian ini, penyusun mendeskripsikan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa titip tiket konser dan upaya hukum yang dapat dilakukannya.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi objek penelitian. Sementara

²⁷ Muhaemin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 80–83.

itu, pendekatan sosiologi hukum digunakan untuk menganalisis implementasi dan efektivitas peraturan perundang-undangan dalam praktik kehidupan masyarakat, khususnya dengan menelaah kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dan fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

4. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang berkaitan dengan objek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi jasa titip tiket konser secara online. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden, sehingga diperoleh informasi faktual mengenai pengalaman, dan kerugian yang dialami.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai sumber yang mengandung bahan hukum yang relevan dengan objek penelitian. Bahan hukum tersebut selanjutnya diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier.²⁸

²⁸ *Ibid.*, hlm. 59-64.

1. Bahan hukum yang digunakan sebagai bahan hukum primer diantaranya adalah Perundangan terkait, seperti :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang berupa pulikasi hukum dan bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penyusun berupa buku-buku, penelitian ilmiah, jurnal, internet, surat kabar, kamus hukum dan sebagainya

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan penjelasan tambahan mengenai bahan hukum primer dan sekunder dan bukan berupa bahan bersifat hukum. Bahan non-hukum ini berupa seperti buku-buku non hukum, jurnal-jurnal non-hukum, dan penelitian ilmiah non-hukum

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penyusun dalam penelitian kali ini adalah

a) Wawancara dan Penyebaran Data Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Wawancara dilaksanakan secara tidak langsung dengan konsumen pengguna jasa titip tiket konser yang tidak memperoleh haknya sebagaimana mestinya, serta dengan informan lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Metode wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh data, keterangan, dan informasi yang relevan guna mendukung analisis penelitian. Selain itu, pengumpulan data primer juga dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan media Google Form.

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden. Melalui kuesioner tersebut, peneliti dapat mengumpulkan tanggapan, pengalaman, serta pandangan responden terkait kerugian yang dialami dalam transaksi jasa titip tiket konser secara online.²⁹ Penggunaan kuesioner memungkinkan proses pengumpulan data dilakukan secara lebih

²⁹ *Ibid.*, hlm. 59-64.

efektif, baik melalui interaksi langsung maupun melalui media elektronik atau platform daring lainnya.

b) Dokumentasi

Pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dan mengumpulkan berbagai dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa catatan, transkrip, arsip, surat kabar, agenda kegiatan, notulen rapat, foto, maupun dokumen lainnya yang memuat informasi yang relevan. Data dokumenter ini digunakan sebagai data pelengkap untuk mendukung dan memverifikasi data yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner.³⁰

5. Analisis Data

Analisi data yang digunakan pada penelitian kali ini adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan upaya mengolah data dengan memilih data mana yang relevan atau penting dengan data mana yang tidak relevan atau kurang penting sehubungan dengan masalah yang dibahas. Analisis ini dilakukan berdasarkan pengaturan data secara logis dan sistematis

³⁰ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. 1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021), hlm. 149–150.

G. Sistem Pembahasan

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

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang berisikan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisikan tinjauan pustaka yang memberikan landasan teoritis mengenai perlindungan hukum dan tanggungjawab hukum. Pembahasan dalam bab ini meliputi pengertian perlindungan konsumen, pertanggungjawaban pelaku usaha, jasa titip online. Pada bab ini meintik beratkan pada teori yang diperoleh dari bahan hukum yang terkait dengan penelitian

Bab ketiga, berisikan urain umum mengenai fakta-fakta permasalahan yang terjadi pada jasa titip tiket online

Bab keempat, berisi jawaban dari rumusan masalah dilihat dari analisis teori yang ada

Bab kelima, berisi Kesimpulan dan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan peneliti

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jasa titip tiket konser K-Pop berbasis online di Indonesia, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kerugian konsumen dalam pemesanan tiket konser K-Pop melalui jasa titip online disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan penyedia jasa, tingginya permintaan dan keterbatasan kuota tiket, kegagalan penyedia jasa dalam melaksanakan kewajibannya, serta adanya penyedia jasa yang tidak menjalankan transaksi sebagaimana yang telah disepakati. Selain itu, terdapat pula kondisi ketika penyedia jasa menerima pembayaran tetapi tidak melakukan pembelian tiket, tidak menyerahkan tiket yang telah berhasil diperoleh, memberikan tiket yang tidak valid atau tidak dapat digunakan, tidak mengembalikan dana setelah pembelian tiket gagal, serta menghentikan komunikasi dengan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 35 responden yang memenuhi karakteristik penelitian, kerugian yang dialami konsumen mencapai Rp63.250.000, dengan nominal kerugian masing-masing responden berkisar antara Rp900.000 sampai dengan Rp3.500.000. Bentuk kerugian tersebut menunjukkan bahwa kegagalan transaksi jasa titip tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga menyebabkan konsumen

kehilangan kesempatan untuk memperoleh dan menggunakan tiket konser yang telah dipesan.

2. Konsumen yang mengalami kerugian memiliki beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh untuk memperoleh kembali haknya, baik melalui upaya preventif maupun represif. Namun, berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan upaya tersebut belum memberikan hasil yang optimal bagi seluruh konsumen. Sebagian konsumen hanya memperoleh pengembalian dana sebagian, sementara sebagian lainnya tidak memperoleh pengembalian dana maupun tiket pengganti. Kendala yang ditemukan antara lain penyedia jasa tidak dapat dihubungi, akun media sosial dihapus atau memblokir konsumen, identitas penyedia jasa sulit diverifikasi, keterbatasan bukti transaksi, serta kurangnya pengetahuan konsumen mengenai mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa.
3. Penyedia jasa titip tiket konser memiliki tanggung jawab terhadap konsumen berdasarkan hubungan hukum yang timbul dari kesepakatan para pihak serta ketentuan perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh penyedia jasa. Masih ditemukan penyedia jasa yang tidak memberikan informasi secara transparan, tidak melakukan pembelian tiket, tidak menyerahkan tiket kepada konsumen, tidak memberikan pengembalian dana, atau menghentikan komunikasi setelah menerima pembayaran.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jasa titip tiket konser K-Pop secara online secara normatif telah tersedia, tetapi pelaksanaannya dalam praktik masih menghadapi berbagai hambatan sehingga belum memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Pemerintah, perlu dilakukan penguatan regulasi yang mengatur secara lebih spesifik mengenai praktik jasa titip berbasis digital, khususnya jasa titip tiket konser yang berkembang melalui media sosial. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik serta memperkuat koordinasi dengan penyelenggara platform digital untuk menindak akun-akun yang terbukti melakukan penipuan atau merugikan konsumen.
2. Bagi Penyedia Jasa Titip Tiket Konser, penyedia jasa hendaknya menjalankan kegiatan usahanya dengan mengedepankan prinsip itikad baik, transparansi, dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyedia jasa juga perlu memberikan informasi yang benar mengenai mekanisme transaksi, peluang keberhasilan pembelian tiket, biaya jasa, serta prosedur pengembalian dana apabila transaksi tidak berhasil, sehingga hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal.

3. Bagi Konsumen, sebelum menggunakan jasa titip tiket konser, konsumen hendaknya lebih berhati-hati dengan melakukan verifikasi terhadap identitas dan reputasi penyedia jasa, memahami seluruh syarat dan ketentuan transaksi, serta menyimpan seluruh bukti pembayaran dan komunikasi sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa. Selain itu, konsumen perlu memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang telah disediakan oleh peraturan perundang-undangan apabila mengalami kerugian akibat tindakan penyedia jasa.
4. Bagi Akademisi dan Peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital, khususnya yang berkaitan dengan praktik jasa titip berbasis media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Buku

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

Ahmadi, Miru, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.

Asshiddiqie, Jimly, dan M. Ali Safa'at. *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006.

Badrulzaman, Mariam Darus, et al. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001.

Kelsen, Hans. *Teori Umum Hukum dan Negara: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif-Empirik*. Diterjemahkan oleh Soemardi. Jakarta: BEE Media Indonesia, 2007.

Marpi, Yapiter. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT Zona Media Mandiri, 2020.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.

Nugrahaningsih, Widi, dan Mira Erlinawati. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Sukoharjo: CV Pustaka Bengawan, 2017.

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.

Nurdiyana, Tadjudin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.

Romli SA, dkk. *Perlindungan Hukum*. Disunting oleh Qodariah Barkah dan Andriyani. Palembang: Doki Course and Training, 2024.

Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Disertasi. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004.

Siahaan, N. H. T. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Sutantio, Retnowulan, dan Iskandar Oeripkartawinata. *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Mandar Maju, 1995.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Jurnal

Choirunnisa, Cholqi, Nisbati Sandiyah Humaeroh, dan Rahma Eka Fitriani. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip (Jastip) Berupa Tiket Konser Melalui Media Twitter Ditinjau dari Hukum Positif dan Hukum Islam." *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial* 1, No. 3 (2023): 254–278.

Fathoni, Ahmad Iqbal. "Analisis Eksplorasi terhadap Pola Transaksi Ekonomi Syariah dalam Praktik Jasa Titip (Jastip) atau Personal Shopper." *Iltizam: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 1, No. 2 (2024): 83–94.

Fauzi, Ahmad, dan Ismail Koto. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi." *Jurnal Yuridis* 9, No. 1 (2022): 13–26.

Skripsi, Tesis, dan Disertasi

Cholifah. *Hak Ahli Waris atas Penerbitan SHM Pengganti Hilang/Rusak*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2019.

Khaira Nadila. *Problematisa Jual Beli Tiket Konser Melalui Jasa Titip (Tinjauan Yuridis, Normatif, dan Sosiologis)*. Tesis Magister. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Lathifa, Rarasati. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penyedia Jasa Titip Tiket Konser Secara Online*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia, 2025.

Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Disertasi. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003.

Musa, Muhammad Ali Maskur. *Analisis Yuridis terhadap Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Badan Investasi Nasional Danantara atas Potensi Kerugian yang Timbul Akibat Kebijakan Investasi*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang, 2025.

Rizky, Althayra Tedy Octaviana, dan Annisa Syaufika Yustisia Ridwan. *Pelindungan Hukum terhadap Konsumen pada Perjanjian Jasa Titip Pembelian Tiket Konser NCT di Twitter*. Skripsi. Universitas Gadjah Mada, 2023.

Setiazi, Aditya Pangestu Bagas. *Perlindungan Konsumen terhadap Kelangkaan Minyak Goreng sebagai Bahan Kebutuhan Pokok Masyarakat*. Skripsi. Universitas Pancasakti Tegal, 2022.

Internet

Akun X @lyra_azura. "Unggahan mengenai dugaan penipuan jasa titip tiket konser melalui akun Instagram @jasatitip.tixx." Dipublikasikan 10 April 2026. Diakses 14 Mei 2026.

Akun X @noysean_. "Unggahan mengenai dugaan penipuan jasa titip tiket konser melalui akun Instagram @jastipkita.tix." Dipublikasikan 10 April 2026. Diakses 14 Mei 2026.

AdminWeb. "17 Promotor Konser di Indonesia: Artis Fav Kamu di Bawa Siapa?" *Samara Inti Abadi*, 26 Mei 2025. Diakses 17 Agustus 2026. <https://www.samarainti.com/promotor-konser-di-indonesia/>

Imani, Safina Azzahra Rona. "Ada 164 Konser K-Pop di RI Sepanjang 2016-2026, Paling Sering di ICE BSD." *kumparanHITS*, 27 April 2026. Diakses 17 Agustus 2026. [Artikel kumparanHITS](#)

kumparanNEWS. "Polisi Telusuri Penipuan Jastip Tiket Konser Blackpink: Korban

Rugi Rp 172 Juta." *kumparan*, 13 Maret 2023. Diakses 17 Agustus 2026.

Tunardy, Wibowo Tjokro. "Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban

Konsumen." *Jurnal Hukum*. Diakses 4 April 2026.

Tunardy, Wibowo Tjokro. "Pengertian Pelaku Usaha serta Hak dan Kewajiban

Pelaku Usaha." *Jurnal Hukum*. Diakses 4 April 2026.

