

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA TITIP (JASTIP) TIKET KONSER

Tiara Amanda Putri

Menurut KBBI, jasa titip atau disingkat *jastip* merupakan jasa pembelian suatu barang yang diberikan kepada orang yang tidak dapat membeli langsung sebuah barang baik di toko fisik atau daring dengan penarikan sejumlah biaya. Sementara itu, jasa titip online adalah layanan di mana konsumen (penitip) meminta seseorang yang sedang berada di suatu tempat untuk membeli barang yang sulit dijangkau oleh penitip, dan penitip memberikan fee atau biaya kepada wakil yang melakukan pembelian.

Bisnis ini diminati banyak kalangan termasuk orang yang senang berpergian dan siapa saja yang ingin menjalankan usaha tanpa modal besar. Tujuan utamanya yaitu membantu konsumen mendapatkan produk meskipun tidak dapat langsung melakukan pembelian, termasuk tiket konser.

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jastip

Menurut UU Perlindungan Konsumen, setiap konsumen, termasuk pengguna jasa titip tiket konser, dilindungi oleh hukum untuk mendapatkan hak-haknya yang mencakup kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Kemudian, konsumen juga berhak memastikan bahwa barang atau jasa yang diterima sesuai dengan informasi yang dijanjikan, yaitu informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Mengapa demikian? Karena dalam *jastip* tersebut, konsumen dan pemberi jasa sejatinya telah melakukan kesepakatan yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Apabila konsumen telah memenuhi kewajibannya, maka pemberi jasa kemudian wajib memenuhi hak konsumen.

Selain pemenuhan hak atas barang/jasa yang diterima, konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan lainnya. Dalam praktik *jastip*, konsumen sering kali diminta untuk memberikan data pribadi seperti nama, nomor telepon, atau alamat email kepada pihak penyelenggara jasa titip (*jastipers*) saat menggunakan jasa titip tiket konser. UU Perlindungan Data Pribadi sendiri telah mengatur perihal

perlindungan data pribadi yang diatur dalam Pasal 65 UU Perlindungan Data Pribadi berikut:

Setiap Orang dilarang secara melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan Data Pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian Subjek Data Pribadi.

Apabila dilanggar, pelaku dapat dipidana penjara maksimal 5 tahun dan/atau denda paling banyak Rp5 miliar.

Sanksi bagi Penipu *Jastip* Tiket Konser

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, *jastipers* yang memberikan informasi yang menyesatkan atau tidak jujur mengenai tiket konser dapat dikenakan sanksi perdata. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya, apabila *jastipers* menyalahgunakan informasi, seperti merekayasa harga asli atau tidak mengirimkan barang atau tiket setelah pembayaran dilakukan, konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- 2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*
- 3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.*
- 4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*
- 5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.*

Keharusan ganti rugi tersebut juga dipertegas dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Namun, hal ini akan berbeda apabila pelaku usaha (*jastipers*) ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan penipuan lainnya dalam transaksi online. Atas perbuatan tersebut, pelaku dapat dijerat ketentuan KUHP lama yang berlaku saat artikel ini diterbitkan dan UU 1/2023 tentang KUHP baru yang berlaku 3 tahun sejak tanggal diundangkan, yaitu tahun 2026 sebagai berikut.

Pasal 378 KUHP	Pasal 492 UU 1/2023
Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun.	Setiap Orang yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau kedudukan palsu, menggunakan tipu muslihat atau rangkaian kata bohong, menggerakkan orang supaya menyerahkan suatu Barang, memberi utang, membuat pengakuan utang, atau menghapus piutang, dipidana karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak kategori V, yaitu Rp500 juta.

Selanjutnya, karena praktik bisnis *jastip* ini umumnya dilakukan di media elektronik, maka pelanggaran terhadap ketidaksiuaian informasi yang diberikan *jastipers* juga mengacu pada UU ITE dan perubahannya. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU 1/2024 yang melarang setiap orang untuk menyebarkan informasi elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau menyesatkan yang merugikan konsumen. Apabila dilanggar, pelaku diancam pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar.