

**PERBANDINGAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA
TITIP TIKET BERDASARKAN PASAL 4 HURUF C UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DENGAN NEGARA AMERIKA
SERIKAT**

Oleh

Ester Gloria Anastasia, NIM. 2114101132

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jasa titip tiket konser berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memuat hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Praktik jasa titip tiket konser yang banyak dilakukan melalui media sosial belum memiliki dasar hukum khusus, sehingga menimbulkan kekosongan hukum yang berdampak pada lemahnya kepastian hukum dan perlindungan konsumen, terutama terkait kejelasan informasi, keaslian tiket, dan pertanggungjawaban hukum. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konsep, dan pendekatan perbandingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, praktik jasa titip tiket yang umum terjadi di media sosial dan platform digital tidak memiliki dasar hukum khusus, sehingga menciptakan kekosongan hukum yang rentan merugikan konsumen, terutama dalam hal kejelasan informasi, status tiket, dan pertanggungjawaban pelaku jasa titip. Selain itu, belum terdapat indikator atau parameter hukum yang tegas mengenai makna dan standar dari frasa “informasi yang benar, jelas, dan jujur” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan dalam penerapannya terhadap praktik jasa titip yang tidak berbadan hukum. Di sisi lain, KUHPdata hanya mengatur titipan dalam bentuk konvensional dan UU ITE belum menjangkau pelaku jasa titip informal yang tidak terdaftar sebagai penyelenggara sistem elektronik. Dengan demikian, praktik jasa titip tiket konser saat ini berada dalam kekosongan hukum yang merugikan konsumen dan memperlemah hak-hak informatif mereka.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Titip, Tiket Konser, UUPK

**COMPARATIVE ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION LAW IN
TICKET CONCIERGE SERVICES BASED ON ARTICLE 4 LETTER C OF
THE INDONESIAN CONSUMER PROTECTION ACT AND THE UNITED
STATES LEGAL SYSTEM**

By

Ester Gloria Anastasia, NIM. 2114101132

Law Study Program

ABSTRACT

This study aims to analyze the form of legal protection for consumers in the practice of ticket concierge services based on Article 4 letter c of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), which affirms the consumer's right to obtain information that is accurate, clear, and honest. Ticket concierge practices, commonly conducted through social media, currently lack specific legal regulation. This legal vacuum weakens legal certainty and consumer protection, particularly regarding the clarity of information, authenticity of tickets, and legal accountability of the service provider. This research employs a normative juridical method, using statutory, conceptual, and comparative approaches. The findings reveal that, normatively, the widespread practice of digital ticket concierge services is not explicitly regulated under Indonesian law, creating a legal gap that poses risks to consumers—especially in terms of information transparency, ticket legitimacy, and accountability of non-formal service providers. Moreover, there are no clear normative indicators or legal parameters defining the standards of the phrase “accurate, clear, and honest information” as stated in Article 4 letter c of the UUPK. This ambiguity hinders the effective application of the law to informal, unregistered ticket concierge operators. On the other hand, the Indonesian Civil Code (KUHPperdata) only governs conventional forms of deposit agreements, and the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE) does not encompass informal providers who are not registered as electronic system operators. In conclusion, the current practice of digital ticket concierge services operates in a regulatory vacuum that undermines consumers’ rights to accurate information and weakens their legal protection.

Keywords: Consumer Protection, Concierge Services, Concert Ticket, UUPK