

Penerapan Asas Iktikad Baik Pada Kontrak Elektronik Jasa Titip Tiket Konser di Media Sosial

Zeta Kirana Rajavi¹, Indah Parmitasari²

Abstract

The principle of good faith is an important basis for implementing a contract. This principle aims to provide legal certainty for the parties so that contracts can be carried out fairly and without harming either party. This also applies to concert ticket services on social media. This research aims to examine how the principle of good faith is applied in electronic contracts for concert ticket deposit services on social media? and the legal consequences of not implementing the principle of good faith? This research uses a normative juridical research type, with a conceptual approach, statutory regulations and cases. Data was obtained through library research on primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials using descriptive-qualitative analysis methods. The results of this research conclude that the application of the principle of good faith has not been fully implemented in electronic contracts for concert ticket deposit services on social media, both in terms of subjective and objective principles of good faith. Failure to implement the principle of good faith results in defects of will in the agreement made and leads to breach of contract, namely failure to fulfill achievements in the form of concert tickets which are the object of the contract.

Keywords: *Principle of Good Faith, Concert Ticket Entrustment Services, Contract, Social Media*

Abstrak

Asas iktikad baik merupakan landasan penting dalam pelaksanaan suatu kontrak. Asas ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak agar kontrak dapat terlaksana secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Hal ini juga berlaku dalam jasa titip tiket konser di media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan asas iktikad baik pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial? dan akibat hukum tidak melaksanakan asas iktikad baik tersebut? Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, dengan metode pendekatan konseptual, peraturan perundang-undangan dan kasus. Data diperoleh melalui penelitian studi pustaka (library research) terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier dengan menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan penerapan asas iktikad baik belum diterapkan sepenuhnya pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial baik dalam prinsip iktikad baik subjektif dan objektif. Tidak dilaksanakannya asas iktikad baik berakibat cacat kehendak dalam kesepakatan yang dibuat serta berujung pada wanprestasi, yaitu kegagalan dalam pemenuhan prestasi berupa tiket konser yang menjadi objek dalam kontrak.

Kata-kata Kunci: *Asas Iktikad Baik, Jasa Titip Tiket Konser, Kontrak, Media Sosial*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah pola interaksi sosial masyarakat, yang kini lebih banyak dilakukan secara virtual melalui platform digital. Media sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram tidak hanya menjadi ruang interaksi tetapi juga sarana bisnis termasuk dalam industri musik.³ Pada industri ini media sosial berperan dalam mempromosikan artis, memperkenalkan karya musik, serta membangun interaksi antara artis dan penggemar. Seiring meningkatnya popularitas konser musik, baik lokal maupun internasional menyebabkan permintaan tiket konser semakin tinggi, namun sering kali penggemar mengalami kesulitan mendapatkannya secara langsung.

Kesulitan tersebut mendorong munculnya layanan jasa titip (jastip) tiket konser yang banyak ditawarkan melalui media sosial. Jastip adalah bisnis yang menyediakan jasa pembelian barang atau produk tertentu, di mana pihak penyedia membeli tiket konser dan menjualnya kembali kepada konsumen dengan harga tertentu. Konsumen yang tertarik dapat

¹ Zeta Kirana Rajavi, Mahasiswa Prodi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2021, E-mail: 21410611@students.uui.ac.id

² Indah Parmitasari, Dosen Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, E-mail: 154101304@uui.ac.id

³ Niken Ayu Ardana, "Analisis Kesesuaian Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Usaha Jasa Titip (Studi Kasus Pembelian Tiket Konser Para K-POP Fans)", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Edisi No.16 Vol.10, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2024, hlm. 604.

memesan melalui media sosial dan melakukan pembayaran sesuai kesepakatan, menjadikan jastip sebagai alternatif bagi mereka yang kesulitan mendapatkan tiket secara langsung.⁴

Adanya sepakat diantara pihak jastip dengan konsumen menciptakan adanya suatu perjanjian antara kedua belah pihak. Pasal 1313 KUH Perdata dijelaskan "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".⁵ Berbeda dengan perjanjian biasa atau konvensional yang dilakukan secara langsung namun perjanjian disini berbentuk dalam kontrak elektronik.

Kontrak elektronik pada dasarnya adalah hasil kontrak yang dibuat secara elektronik melalui komputer, jaringan komputer, atau media elektronik. Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik kontrak elektronik adalah perjanjian yang dilakukan melalui sistem elektronik. Kemunculan kontrak elektronik disini sebenarnya merupakan bentuk syarat sah perjanjian yang telah diatur dan dijelaskan Pasal 1320 KUH Perdata adanya kesepakatan, kecakapan, persoalan tertentu dan kausa halal.⁶

Aspek penting dalam kontrak elektronik adalah penerapan asas iktikad baik yang berfungsi untuk menjamin pelaksanaan perjanjian secara adil dan menghindari potensi kerugian bagi salah satu pihak. Asas ini juga diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Penerapan asas iktikad baik ini perlu dilaksanakan mulai dari pra kontrak, pelaksanaan kontrak hingga pasca kontrak. Selanjutnya, perlu adanya prinsip dari iktikad baik subjektif dan objektif. Iktikad baik subjektif berarti bersikap jujur dalam proses negosiasi sebelum kesepakatan terjadi, termasuk transparansi dalam penyampaian informasi.⁷ Sementara itu, iktikad baik objektif menekankan pelaksanaan kontrak sesuai dengan prinsip kepatutan dan keadilan, serta penyelesaian sengketa pasca kontrak jika terjadi pelanggaran.⁸

Namun, dalam praktiknya asas iktikad baik sering kali tidak diterapkan dengan baik dalam transaksi jastip tiket konser. Banyak kasus di mana pihak jastip tidak memenuhi kewajibannya, seperti gagal menyediakan tiket, menunda pengembalian dana, hingga melakukan penipuan. Hal ini akhirnya menyebabkan kerugian oleh salah satu pihak. Ditemukan beberapa contoh kasus terkait jasa titip tiket konser di media sosial:

1. Kasus pertama dialami oleh Salwa, yang menggunakan layanan jastip dari akun Instagram @mbajastip_ untuk membeli tiket konser Suga Tour in Jakarta. Setelah membayar uang muka sebesar 400 ribu rupiah melalui *Google Form* yang disediakan, pihak jastip gagal mendapatkan tiket yang dijanjikan. Meskipun banyak korban, termasuk Salwa, meminta pengembalian dana sesuai kesepakatan, uang mereka tak kunjung dikembalikan. Klarifikasi dari pihak jastip di Instagram justru mengungkap bahwa akun tersebut telah bermasalah dalam konser-konser sebelumnya, sehingga

⁴ Nisrina Hasna Huwaida, Reni Budi Setianingrum, "Penegakan Hukum Jasa Titip (Jastip) Tiket Konser Melalui Website Ilegal Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Pelita*, Edisi No.1 Vol.5, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2024, hlm. 53.

⁵ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang undang Hukum Perdata*, Pradnya Pramita, Jakarta, 2007, hlm. 338.

⁶ *Ibid*, hlm. 339.

⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm 92.

⁸ Miftah Arifin, "Membangun Konsep ideal Penerapan Asas Itikad Baik dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Ius Constituendum*, Edisi No.1 Vol.5, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Nahdlatul Ulama, 2020, hlm. 75.

banyak korban masih menunggu pengembalian dana dan pertanggungjawaban pihak jastip.⁹

2. Kasus kedua menimpa seorang dokter bernama Nicho Saputra Nugraha, yang membeli tiket konser Coldplay melalui akun jastip Instagram @tixconcert.id dengan harga 12,5 juta rupiah untuk dua tiket. Setelah melakukan pembayaran dalam tiga tahap, tiket yang dijanjikan tidak pernah diterima, dan akun tersebut justru menghilang dari media sosial. Upaya korban untuk menghubungi nomor WhatsApp pihak jastip juga gagal karena sudah diblokir. Akibatnya, Nicho melaporkan kasus ini ke Polda Sumatera Selatan dengan bukti transfer dan percakapan sebagai barang bukti.¹⁰
3. Kasus ketiga melibatkan seorang penggemar *boyband* iKON dengan akun Twitter @dongdongranika, yang tertipu saat membeli tiket konser melalui jastip Twitter @choihyunsukkece. Setelah menyepakati harga 9 juta rupiah untuk dua tiket, korban sempat meminta identitas pelaku, tetapi hanya diberikan foto KTP dan nomor rekening. Untuk meyakinkan korban, pelaku juga memberikan bukti transaksi palsu. Setelah uang ditransfer, pihak jastip langsung mengunci akun dan memutus komunikasi. Menyadari telah tertipu, korban pun melaporkan kejadian ini kepada pihak kepolisian.¹¹

Berdasarkan contoh kasus di atas maka penelitian ini akan mengkaji tentang penerapan asas iktikad baik pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial.

Rumusan masalah

1. Bagaimana penerapan asas iktikad baik pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial?
2. Bagaimana akibat hukum tidak melaksanakan asas iktikad baik pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan studi pustaka sebagai sumber utama. Tiga pendekatan yang digunakan meliputi Pendekatan Perundang-undangan yang mengkaji aturan hukum yang berlaku, Pendekatan Konseptual yang menelaah norma hukum, serta Pendekatan Kasus yang menganalisis kasus nyata jasa titip tiket konser di media sosial. Sumber penelitian terdiri dari bahan hukum primer seperti KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahan hukum sekunder seperti buku dan jurnal, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum. Data

⁹ Hasil Wawancara dengan Adienda Salwa, melalui *Direct Message* Instagram, 10 Oktober 2024

¹⁰ Dian Nita, *Kronologi Dokter Tertipu Tiket Konser Coldplay, Tergiur Jasa Jastip Di Instagram Berujung Penipuan*, terdapat dalam, <https://www.kompas.tv/nasional/408681/kronologi-dokter-tertipu-tiket-konser-coldplay-tergiur-jasa-jastip-di-instagram-berujung-penipuan?page=all>, diakses pada 27 Maret 2024

¹¹ Luh Gede Anglika Gayatri Sukma, *Lagi! Penipuan Tiket Konser Menimpa Penggemar Grup Kpop IKON*, terdapat dalam, <https://www.kpopchart.net/k-update/91610080779/otw-polisi-ikonik-indonesia-jadi-korban-tipu-jastip-tiket-konser-ikon-mana-usernamenya-choi-hyunsuk-lagi>, diakses pada 29 Maret 2023

dikumpulkan melalui studi pustaka dan wawancara dengan konsumen jasa titip, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menghadirkan pembahasan baru terkait penerapan asas iktikad baik dalam kontrak elektronik jasa titip tiket konser, sehingga memberikan inovasi dalam kajian transaksi di ranah digital.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Asas Iktikad Baik Pada Kontrak Elektronik Jasa Titip Tiket Konser di Media Sosial

Internet telah memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi termasuk perdagangan melalui sistem elektronik. Banyak pelaku usaha baik besar maupun kecil memanfaatkan teknologi untuk menjual barang atau jasa mereka secara digital. Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mendefinisikan perdagangan elektronik sebagai transaksi yang dilakukan melalui perangkat dan prosedur elektronik.¹²

Kemajuan teknologi dan media sosial mendorong pertumbuhan bisnis jastip dalam berbagai bidang, termasuk industri hiburan musik. Jastip tiket konser kini banyak dipasarkan melalui Instagram dan Twitter untuk menjangkau konsumen lebih luas. Sistem transaksi biasanya berupa *pre-order* atau pembelian langsung jika tiket masih tersedia. Pihak jastip mengunggah informasi terkait tiket konser seperti harga, kuota, biaya jasa, lokasi tempat duduk, dan ketentuan lainnya. Konsumen dapat melakukan pemesanan melalui *Google Form*, situs web atau komunikasi langsung via *direct message* yang kemudian membentuk hubungan kontraktual antara pihak jastip dan konsumen.¹³

Namun dalam pelaksanaan jastip yang didasarkan pada kontrak elektronik berbagai permasalahan kerap dapat terjadi. Akibat kurangnya iktikad baik dalam proses berkontrak dan dalam memenuhi hak dan kewajiban. Hal ini sering kali menyebabkan kerugian pada salah satu pihak. Permasalahan yang umum terjadi meliputi keterlambatan pengiriman tiket, keterlambatan pembayaran, ketidaksesuaian harga yang disepakati, penggunaan testimoni palsu, hingga tindakan penipuan. Penipuan biasanya dilakukan dengan cara tidak menyerahkan tiket sesuai kesepakatan dan kemudian memutus komunikasi dengan konsumen.

Jika dikaitkan dengan kasus yang pernah ada, hal ini dapat dijelaskan dan dianalisis melalui contoh-contoh kasus jastip tiket dibawah ini:

1. Kasus pertama dialami oleh Salwa, yang menggunakan layanan jastip dari akun Instagram @mbajastip_ untuk membeli tiket konser Suga Tour in Jakarta. Setelah membayar uang muka sebesar 400 ribu rupiah melalui *Google Form* yang disediakan, pihak jastip gagal mendapatkan tiket yang dijanjikan. Meskipun banyak korban, termasuk Salwa, meminta pengembalian dana sesuai kesepakatan, uang mereka tak kunjung dikembalikan. Klarifikasi dari pihak jastip di Instagram justru mengungkapkan bahwa akun tersebut telah bermasalah dalam konser-konser sebelumnya, sehingga

¹² Johannes, Sofwan, Rusna, "Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik oleh Pelaku Usaha E-Commerce dalam Memenuhi Target Penerimaan Perpajakan" *Jurnal Kompilasi Hukum*, Edisi No. 2 Vo. 4, Fakultas Hukum, Universitas Mataram, 2019, hlm. 80.

¹³ Niken Ayu Ardana, "Analisis Kesesuaian Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Usaha Jasa Titip (Studi Kasus Pembelian Tiket Konser Para K-POP Fans)", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Edisi No.16 Vol.10, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2024, hlm.611.

banyak korban masih menunggu pengembalian dana dan pertanggungjawaban pihak jastip.

2. Kasus kedua menimpa seorang dokter bernama Nicho Saputra Nugraha, yang membeli tiket konser Coldplay melalui akun jastip Instagram @tixconcert.id dengan harga 12,5 juta rupiah untuk dua tiket. Setelah melakukan pembayaran dalam tiga tahap, tiket yang dijanjikan tidak pernah diterima, dan akun tersebut justru menghilang dari media sosial. Upaya korban untuk menghubungi nomor WhatsApp pihak jastip juga gagal karena sudah diblokir. Akibatnya, Nicho melaporkan kasus ini ke Polda Sumatera Selatan dengan bukti transfer dan percakapan sebagai barang bukti.
3. Kasus ketiga melibatkan seorang penggemar *boyband* iKON dengan akun Twitter @dongdongranika, yang tertipu saat membeli tiket konser melalui jastip Twitter @choihyunsukkece. Setelah menyepakati harga 9 juta rupiah untuk dua tiket, korban sempat meminta identitas pelaku, tetapi hanya diberikan foto KTP dan nomor rekening. Untuk meyakinkan korban, pelaku juga memberikan bukti transaksi palsu. Setelah uang ditransfer, pihak jastip langsung mengunci akun dan memutus komunikasi. Menyadari telah tertipu, korban pun melaporkan kejadian ini kepada pihak kepolisian.

Asas iktikad baik berperan penting dalam menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam sebuah kontrak, memastikan hubungan hukum didasarkan pada niat yang tulus dan jujur. Selain menjadi landasan moral asas ini juga berfungsi sebagai dasar hukum agar setiap pihak menjalankan hak dan kewajibannya dengan tanggung jawab. Pelaksanaannya tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap kesepakatan, tetapi juga membangun rasa saling percaya. Ketidakhadiran asas ini dapat menimbulkan ketimpangan, ketidakpastian, dan sengketa, sehingga penerapannya menjadi hal yang tidak boleh diabaikan dalam setiap tahap kontrak.¹⁴

Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik, menekankan iktikad baik berarti perjanjian harus dilaksanakan secara pantas dan patut.¹⁵ Bahwa masing-masing pihak yang mengadakan suatu perjanjian harus bertumpu pada iktikad baik dan ketaatan mengandung kejujuran untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, iktikad baik dalam suatu perjanjian juga berarti menjaga keseimbangan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut.¹⁶

Dalam asas iktikad baik dikenal dengan adanya 2 (dua) makna yang menjadi prinsip dari asas iktikad baik. Prinsip tersebut terdapat dalam fase-fase kontrak. Prinsip ini harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak. Hal ini dapat dijelaskan dengan menganalisis dari contoh kasus yang ada.

- a. Arti subjektif, yang mengacu pada sikap batin seseorang dalam menjalankan perjanjian dengan kejujuran.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, kejujuran dalam kontrak mencakup kejujuran saat memulai hubungan hukum serta dalam pelaksanaan hak dan kewajiban. Pada fase pra kontrak para pihak wajib bertindak dengan iktikad baik yaitu bersikap jujur,

¹⁴ Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku", *Jurnal Hukum*, Edisi No.1 Vol. 1, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, 2017. hlm. 20.

¹⁵ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Labir dari Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 177.

¹⁶ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kontrak di Berbagai Sistem Hukum*, FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm. 13.

transparan, dan tidak merugikan pihak lain. Prinsip ini mengharuskan setiap pihak memberikan informasi, penjelasan, serta menyelidiki fakta-fakta terkait kesepakatan yang dibuat.¹⁷ Putusan Hoge Raad menegaskan pentingnya perilaku jujur dan transparan dalam tahap awal pembentukan kontrak guna menciptakan kepercayaan dan keadilan. Prinsip iktikad baik subjektif dalam fase ini menekankan kejujuran yang bersumber dari sikap batin seseorang sehingga para pihak dapat menaruh kepercayaan penuh tanpa kekhawatiran akan informasi yang disembunyikan.¹⁸

Pada praktik jasa titip pihak jastip wajib menerapkan prinsip iktikad baik subjektif dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen, termasuk detail tiket, harga jasa, *seating plan* dan tata cara pemesanan. Jika kontrak dibuat melalui *Google Form* atau situs web syarat dan ketentuan harus disusun secara jelas dan tidak memberatkan. Begitu pula dalam komunikasi langsung melalui *direct message* informasi harus diberikan secara rinci tanpa menyembunyikan fakta yang dapat merugikan konsumen. Di sisi lain, konsumen juga wajib bersikap cermat sebelum menggunakan layanan jastip dengan membaca deskripsi layanan, memverifikasi akun jastip, serta memastikan identitas pihak jastip. Selain itu, konsumen sebaiknya aktif bertanya mengenai detail tiket untuk mencegah kesalahpahaman atau potensi pelanggaran. Transparansi dan kehati-hatian dari kedua belah pihak menjadi kunci utama dalam menciptakan transaksi yang aman dan terpercaya.

Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ tidak menerapkan asas iktikad baik subjektif dalam fase pra kontrak dengan gagal memberikan informasi transparan terkait kemampuannya memperoleh tiket konser. Meskipun telah menyediakan pemesanan melalui *Google Form* dengan syarat dan ketentuan, pihak jastip tidak menunjukkan tanggung jawab setelah gagal memenuhi kesepakatan. Selain itu, riwayat buruk yang tersembunyi menunjukkan adanya upaya menyembunyikan fakta penting. Konsumen, dalam hal ini Salwa kurang teliti dalam menelusuri reputasi akun meskipun mendapat rekomendasi dari teman sehingga kepercayaannya menjadi tidak beralasan.

Pada kasus kedua pihak jastip juga tidak menerapkan asas iktikad baik subjektif. Akun @tixconcert.id menggunakan testimoni palsu untuk memberikan kesan layanan terpercaya, padahal tujuannya adalah menipu konsumen. Meskipun Nicho melalui manajernya Nina telah mencoba memverifikasi akun, ternyata pengecekan tersebut kurang mendalam hal ini dimanfaatkan oleh pihak jastip untuk menipu hingga menyebabkan kerugian besar. Begitu pula pada kasus ketiga pihak jastip @choihyunsukkece yang memberikan informasi dan bukti transaksi palsu untuk meyakinkan korban. Setelah menerima uang pihak jastip langsung memutus komunikasi dan menghilang hal ini menunjukkan adanya niat buruk sejak awal. Konsumen yang telah meminta bukti identitas tidak melakukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap keasliannya, sehingga akhirnya menjadi korban penipuan.

¹⁷ Wijono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 102-106.

¹⁸ Benni, "Penerapan Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Studi pada Perusahaan Pembiayaan di Kota Bukittinggi)", *Jurnal Law*, Edisi No. 1 Vol. 3, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2019, hlm. 125.

- b. Arti objektif, di mana perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.¹⁹

Menurut Ridwan Khairandy, norma kepatutan dan kesusilaan mengharuskan suatu perjanjian dilaksanakan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak.²⁰ Prinsip objektif ini mengacu pada isi kesepakatan para pihak. Para pihak dalam menentukan isi kontrak harus rasional dan patut. Rasional dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pikiran dan pertimbangan yang logis. Sedangkan patut berarti sudah seharusnya atau sepatutnya. Prinsip objektif dapat dilihat penerapannya pada fase pelaksanaan kontrak dan pasca kontrak.

1) Fase Pelaksanaan Kontrak

Pelaksanaan kontrak, adanya prinsip iktikad baik objektif yang diterapkan. Bahwa kedua belah pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Para pihak memperhatikan norma kepatutan yang mencerminkan keadilan dan keselarasan dalam hubungan hukum. Norma ini menuntut setiap pihak untuk secara patut dan bertanggung jawab secara moral dalam memenuhi kewajiban mereka. Selain itu, norma ini digunakan untuk menilai apakah tindakan para pihak dalam kontrak sesuai atau bertentangan dengan asas iktikad baik.²¹

Prinsip iktikad baik objektif tercermin dalam pelaksanaan kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak, di mana masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Pihak jastip berhak menerima pembayaran dari konsumen serta berkewajiban menyerahkan tiket konser sesuai kesepakatan, memberikan jaminan, dan mengembalikan uang jika tiket tidak berhasil diperoleh. Sementara itu, konsumen wajib membayar sesuai harga yang disepakati, memberikan bukti pembayaran, serta berhak menerima tiket sesuai kontrak, menolak tiket yang tidak sesuai, dan menuntut ganti rugi jika terjadi pelanggaran.

Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ tidak menerapkan prinsip iktikad baik objektif dalam fase pelaksanaan kontrak dengan gagal mengembalikan uang sesuai kesepakatan setelah tidak mendapatkan tiket konser. Klarifikasi yang diberikan pun tidak disertai tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah, sementara riwayat buruk dari konser sebelumnya semakin menunjukkan pelanggaran terhadap prinsip keadilan dan tanggung jawab moral. Di sisi lain, Salwa sebagai konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar *fee* yang diminta, meskipun kurang teliti dalam melakukan verifikasi sebelum transaksi. Namun, kewajiban utama tetap berada pada pihak jastip untuk mengembalikan hak Salwa berupa pengembalian uang.

Pada kasus kedua pihak jastip juga gagal menjalankan prinsip iktikad baik objektif. Pihak jastip @tixconcert.id tidak memberikan tiket konser yang telah

¹⁹ Dollar, Khairul Riza, "Penerapan Azas Itikad Baik dalam Transaksi Jual Beli Online demi Mewujudkan Kepastian Hukum", *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Edisi No. 1 Vol. 2, Fakultas Hukum, Universitas Batam, 2022, hlm. 78.

²⁰ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.* hlm. 194.

²¹ Widodo Dwi Putri dkk, *Pembeli Beritikad Baik Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Beritikad Baik Dalam Sengketa Perdata Berobyek Tanah*, e-book, LeIP, Jakarta, 2016, hlm. 45.

dibayar dan justru memutuskan komunikasi setelah menerima pembayaran, bahkan menghapus akun di media sosial untuk menghindari tanggung jawab. Hal serupa terjadi pada kasus ketika pihak jastip @choihyunsukkece, yang tidak hanya gagal menyediakan tiket tetapi juga menggunakan identitas serta testimoni palsu. Setelah pihak jastip menerima uang lalu memutuskan komunikasi dan menghilang. Hal ini menunjukkan pelanggaran terhadap kewajiban kontraktual serta prinsip kepatutan dan keadilan. Meskipun korban telah memenuhi kewajibannya dengan membayar, mereka tetap tidak mendapatkan haknya sesuai kesepakatan menjadikan tindakan pihak jastip sebagai pelanggaran serius terhadap asas iktikad baik dalam kontrak.

2) Fase Pasca Kontrak

Pada fase ini, prinsip iktikad baik objektif tetap diterapkan sesuai dengan norma kepatutan dan kesusilaan untuk memastikan kontrak dilaksanakan secara adil tanpa merugikan salah satu pihak. Setiap pihak wajib bertanggung jawab sepenuhnya hingga kontrak berakhir, dan jika terjadi kerugian pihak yang menyebabkannya harus bertanggung jawab hingga hak pihak yang dirugikan terpenuhi. Prinsip ini menjamin pelaksanaan hak dan kewajiban berjalan dengan baik hingga kontrak selesai.

Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ gagal menerapkan asas iktikad baik objektif pada fase pasca kontrak dengan tidak segera mengembalikan uang setelah gagal memperoleh tiket konser yang dijanjikan. Klarifikasi baru diberikan setelah adanya tekanan dari konsumen, menunjukkan kurangnya moral dan komitmen dalam bertanggung jawab hingga akhir kontrak. Sementara itu, Salwa telah memenuhi kewajibannya dengan membayar tetapi ketidakseimbangan ini membuatnya mengalami kerugian tanpa ada upaya penyelesaian dari pihak jastip.

Pada kasus kedua pihak jastip juga tidak menerapkan asas iktikad baik objektif dengan mengabaikan kewajiban kontraktual. Pihak jastip @tixconcert.id membawa kabur uang konsumen, tidak memberikan tiket, serta memblokir komunikasi untuk menghilangkan jejak yang secara langsung merugikan Nicho. Kasus ini bahkan telah dilaporkan ke kepolisian sehingga pihak jastip seharusnya bertanggung jawab atas konsekuensi hukumnya. Sementara itu, pada kasus ketiga pihak jastip @choihyunsukkece menggunakan identitas palsu dan testimoni fiktif untuk menipu konsumen. Setelah menerima pembayaran, mereka memutuskan komunikasi menunjukkan niat buruk sejak awal. Sebaliknya, korban telah memenuhi kewajibannya dengan membayar sesuai kesepakatan, sehingga pihak jastip seharusnya bertanggung jawab atas pelanggaran kontrak yang mereka lakukan.

Apabila disimpulkan dari penjelasan di atas maka secara keseluruhan pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ gagal menerapkan asas iktikad baik subjektif sejak fase pra kontrak dengan tidak bersikap transparan mengenai kemampuannya memperoleh tiket konser. Ketidakterbukaan ini menciptakan hubungan hukum yang tidak sehat sejak awal. Pada fase pelaksanaan kontrak pihak jastip tidak segera mengembalikan uang setelah gagal mendapatkan tiket dan klarifikasi yang diberikan tidak disertai langkah nyata untuk menyelesaikan masalah. Pada fase pasca kontrak pihak jastip kembali menunjukkan ketidakterapan asas iktikad baik objektif dengan mengabaikan tanggung jawab moral dan kepatutan, sehingga konsumen mengalami kerugian tanpa penyelesaian yang jelas.

Pada kasus kedua, pihak jastip @tixconcert.id juga tidak menerapkan asas iktikad baik secara subjektif dengan memberikan testimoni palsu sejak fase pra kontrak, menunjukkan niat buruk untuk menipu. Meskipun Nicho melalui manajernya Nina telah berhati-hati dalam memilih jasa, pihak jastip tetap melanggar kewajibannya dalam fase pelaksanaan kontrak dengan tidak menyediakan tiket yang telah dibayar penuh justru memutus komunikasi dan menghapus jejak digital. Pada fase pasca kontrak pihak jastip sama sekali tidak menunjukkan upaya pertanggungjawaban melanggar norma keadilan yang menjadi inti dari asas iktikad baik objektif meskipun kasus ini telah dilaporkan kepada pihak berwajib.

Pada kasus ketiga, pihak jastip @choihyunsukkece tidak menerapkan asas iktikad baik di seluruh proses kontrak. Pada fase pra kontrak pihak jastip memberikan identitas palsu dan bukti transaksi manipulatif untuk meyakinkan konsumen yang menunjukkan niat buruk sejak awal. Pada fase pelaksanaan kontrak mereka tidak hanya gagal menyediakan tiket tetapi juga memutus komunikasi setelah menerima pembayaran yang melanggar asas iktikad baik objektif. Pada fase pasca kontrak tidak ada upaya penyelesaian atau tanggung jawab dari pihak jastip, sehingga korban tetap mengalami kerugian besar. Kasus ini menegaskan bahwa tanpa penerapan asas iktikad baik tidak ada kepatutan dan tanggung jawab moral yang seharusnya menjadi dasar dalam pelaksanaan kontrak.

Ketiga kasus ini menunjukkan bahwa asas iktikad baik dalam prinsip subjektif dan objektif belum sepenuhnya diterapkan. Pada aspek subjektif pihak jastip tidak jujur dan transparan dalam memberikan informasi sejak awal, sementara konsumen kurang teliti dalam menelusuri rekam jejak jasa yang digunakan sehingga memicu permasalahan setelah kontrak disepakati. Pada aspek objektif pihak jastip gagal memenuhi kewajiban kontraktual dan menghindari tanggung jawab yang merugikan konsumen serta merusak kepercayaan dalam hubungan hukum. Oleh karena itu, penting penerapan asas iktikad baik dalam seluruh fase kontrak sangat penting untuk menciptakan kepercayaan, keadilan, dan tanggung jawab yang saling menguntungkan dalam jasa titip tiket konser di media sosial.

Akibat Hukum Tidak Melaksanakan Asas Iktikad Baik Pada Kontrak Elektronik Jasa Titip Tiket Konser di Media Sosial

Praktik jasa titip tiket konser di media sosial sering menghadapi masalah akibat kurangnya penerapan asas iktikad baik dalam setiap tahapan kontrak. Baik pihak jastip maupun konsumen kerap mengabaikan prinsip ini sehingga membuka peluang munculnya iktikad buruk seperti penipuan, manipulasi atau pelanggaran kesepakatan yang disengaja merusak hubungan hukum dalam transaksi.²²

Akibat tidak melaksanakan asas iktikad baik maka berpotensi terjadinya permasalahan dalam kontrak yang tidak menguntungkan salah satu pihak. Apabila di analisis secara lebih mendalam terhadap akibat tidak melaksanakan iktikad baik subjektif dan objektif yang dikaitkan dengan kasus yang terjadi maka dapat di analisis sebagai berikut:

- a. Akibat tidak melaksanakan iktikad baik subjektif

²² Hardyles Mdkh, "Tinjauan Hukum Terhadap Pihak Yang Beritikad Buruk Dalam Asuransi", *Jurnal Civil Law*, 2023, hlm. 4.

Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian dianggap sah jika memenuhi empat syarat yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan kausa halal. Kesepakatan dan kecakapan termasuk syarat subjektif yang berkaitan dengan kemampuan dan kehendak para pihak, sedangkan suatu hal tertentu dan kausa halal merupakan syarat objektif yang berhubungan dengan isi dan tujuan perjanjian. Pemenuhan seluruh syarat ini mutlak untuk memastikan keabsahan perjanjian. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi perjanjian dapat dibatalkan, sementara jika syarat objektif tidak dipenuhi perjanjian batal demi hukum. Sesuai Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak dengan kekuatan hukum seperti halnya undang-undang.²³

Pada sebuah perjanjian, syarat utama yang harus dipenuhi adalah adanya kesepakatan yang didasarkan pada persesuaian kehendak dari para pihak. Kesepakatan ini tidak hanya mencakup barang dan harga tetapi juga cara pembayaran, pelaksanaan perjanjian serta ketentuan lain dalam kontrak. Agar sah, kesepakatan harus diberikan tanpa cacat kehendak sebagaimana diatur dalam Pasal 1321 KUH Perdata yang menyatakan bahwa kesepakatan tidak sah jika diberikan karena kekhilafan, paksaan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan.

Sementara itu pada proses pembentukan kontrak para pihak wajib bersikap jujur dan terbuka sesuai asas iktikad baik subjektif dengan menyampaikan informasi secara jelas dan transparan agar pemahaman kontrak seimbang. Kejujuran tidak hanya memastikan kontrak memenuhi syarat hukum tetapi juga mencegah cacat kehendak yang dapat menimbulkan permasalahan. Apabila iktikad baik subjektif tidak diterapkan, maka perjanjian dapat dibatalkan karena tidak memenuhi unsur kesepakatan. Jika dikaitkan dengan cacat kehendak yang diatur dalam Pasal 1321 KUH Perdata, maka unsur adanya cacat kehendak dijelaskan sebagai berikut:

1) Kekhilafan

KUH Perdata tidak secara eksplisit mendefinisikan kekhilafan, tetapi membatasinya pada dua aspek *error in substantia* (kekeliruan tentang hakikat barang) dan *error in persona* (kekeliruan identitas seseorang). Menurut KBBI, kekhilafan adalah kekeliruan atau kesalahan yang tidak disengaja²⁴

2) Paksaan

Paksaan dalam arti luas mencakup ancaman yang dapat berupa kata-kata maupun tindakan. Kehendak pihak yang berada di bawah ancaman tidak sepenuhnya bebas. Oleh karena itu perjanjian yang dibuat dalam kondisi tersebut dapat dibatalkan karena adanya cacat dalam persesuaian kehendak yang menjadi syarat sahnya suatu perjanjian.²⁵

3) Penipuan

Penipuan adalah tindakan kebohongan atau pemberian gambaran keliru untuk memperoleh keuntungan pribadi. Dalam penipuan kehendak seseorang menjadi keliru akibat manipulasi. Penipuan dilakukan secara sengaja untuk

²³ Dewi Oktoviana, Umar Marhum, "Perspektif Hukum Terhadap Suatu Perjanji", *Jurnal Law Review*, Edisi No. 2 Vol.1, Fakultas Hukum, Universitas Lakidende, 2022, hlm. 87.

²⁴ Sigit Irianto, "Pemahaman Tentang Pengertian pasal 1321 KUHPerdata Dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Spektrum Hukum*, edisi No. 1 Vol. 17, Fakultas Hukum, Universitas Semarang, 2020, hlm. 78.

²⁵ I Ketut Widin dan I Nyoman Putu Budiarta, "Cacat Kehendak Sebagai Dasar Batalnya Perjanjian", *Jurnal Kentha Wicaksana*, Edisi No. 1 Vol. 16, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, 2022, hlm. 4.

mepengaruhi pihak lain agar memiliki pemahaman yang salah, melalui tipu muslihat, manipulasi kata-kata atau bahkan kesengajaan diam yang menimbulkan kesalahpahaman.²⁶

4) Penyalahgunaan Keadaan

Penyalahgunaan keadaan terjadi ketika seseorang memanfaatkan situasi khusus pihak lain seperti keadaan darurat, ketergantungan, ketidakmampuan berpikir jernih atau kurangnya pengalaman untuk mendorongnya melakukan perbuatan hukum yang seharusnya dicegah. Tindakan ini dapat berupa pemanfaatan keunggulan ekonomi atau kejiwaan salah satu pihak yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain serta penyalahgunaan kesempatan dalam perjanjian.²⁷

Analisis terhadap ketiga kasus menunjukkan dominasi unsur penipuan dan penyalahgunaan kehendak oleh pihak jastip yang memanfaatkan ketergantungan dan keinginan korban untuk mendapatkan tiket konser dengan memanipulasi informasi demi keuntungan pribadi. Pada kasus pertama, Salwa menjadi korban penipuan oleh pihak jastip @mbajastip_ yang memberikan gambaran keliru mengenai kemampuan mereka dalam menyediakan tiket. Rekomendasi dari temannya membuat Salwa bergantung pada pihak jastip dan memiliki harapan besar sehingga kurang berpikir jauh ke depan. Meskipun telah menyetujui syarat dan ketentuan pihak jastip tidak memenuhi janji mereka dan gagal mengembalikan uang setelah batas waktu yang disepakati. Klarifikasi yang tidak memadai semakin menunjukkan manipulasi yang menyesatkan kehendak Salwa, menyebabkan kerugian finansial dan emosional akibat kegagalan pihak jastip dalam memenuhi tanggung jawabnya.

Pada kasus kedua, unsur penipuan dan penyalahgunaan keadaan juga terlihat jelas. Nicho dan manajernya Nina, tertipu oleh testimoni positif serta komunikasi meyakinkan dari akun jastip @tixconcert.id. Terpengaruh oleh ulasan tersebut dan keterbatasan tiket mereka merasa terdesak untuk segera bertransaksi tanpa menyadari manipulasi yang dilakukan pihak jastip. Setelah pembayaran dilakukan tiket tidak diterima dan pihak jastip memblokir komunikasi serta mengganti nama akun untuk menghindari tanggung jawab. Akibatnya, Nicho mengalami kerugian karena keputusan yang diambil dalam kondisi terdesak akibat tekanan dari pihak jastip.

Pada kasus ketiga, penipuan dan penyalahgunaan keadaan semakin nyata ketika pihak jastip @choihyunsukkece memberikan identitas serta bukti transaksi palsu untuk meyakinkan korban agar melakukan transfer uang. Keinginan besar korban untuk mendapatkan tiket konser membuatnya rentan terhadap manipulasi, sementara kurangnya pengalaman dalam transaksi online menjadikannya target empuk. Meskipun korban meminta informasi lengkap pihak jastip hanya memberikan foto KTP dan nomor rekening tanpa transparansi lebih lanjut. Setelah menerima uang mereka segera memutus komunikasi dan mengunci akun menunjukkan niat penipuan sejak awal. Dalam konteks hukum tindakan ini menciptakan

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Hukum Online, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) dalam Perjanjian*, terdapat dalam, <https://www.hukumonline.com/klinik/infografik/penyalahgunaan-keadaan-imisbruik-van-omstandigheden-i-dalam-perjanjian-lt5dc3ecd9332f7/>, diakses pada 17 Januari 2025

cacat kehendak karena korban ditipu dengan informasi yang salah sehingga perjanjian tidak dapat dianggap sah.

Berdasarkan analisis tersebut adanya cacat kehendak yang dilakukan oleh pihak jastip mencerminkan kegagalan dalam membangun kesepakatan yang semestinya karena kehendak dalam perjanjian tidak didasarkan pada persetujuan yang murni melainkan terjadi akibat kekhilafan, tekanan, penipuan dan penyalahgunaan keadaan. Ketidaktahuan konsumen terhadap cacat kehendak saat kesepakatan tercapai menyebabkan lahirnya perjanjian yang cacat secara hukum. Tindakan pihak jastip yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab menunjukkan adanya iktikad buruk, sehingga melanggar prinsip iktikad baik subjektif yang seharusnya menjadi dasar setiap transaksi. Penipuan dan penyalahgunaan keadaan tidak hanya mencederai kepercayaan dalam perjanjian, tetapi juga memberikan dasar hukum untuk pembatalannya karena perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sah sebagaimana diatur dalam KUH Perdata.

b. Akibat tidak melaksanakan iktikad baik objektif

Iktikad baik objektif tercermin dalam pelaksanaan kontrak baik saat berlangsung maupun setelahnya, dengan menuntut para pihak menjalankan perjanjian sesuai norma kepatutan dan kesusilaan. Kedua belah pihak wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing di mana kreditur berhak menuntut pelaksanaan prestasi sementara debitur berkewajiban memenuhinya. Namun, dalam praktiknya sering terjadi wanprestasi yaitu keadaan di mana salah satu pihak tidak memenuhi atau terlambat memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian. Sesuai Pasal 1243 KUH Perdata, wanprestasi dapat mengakibatkan kewajiban debitur untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga apabila tetap lalai meskipun telah dinyatakan lalai sebelumnya.²⁸

Ketiga kasus jasa titip tiket konser yang ada pada pembahasan sebelumnya menunjukkan adanya wanprestasi akibat tidak diterapkannya asas iktikad baik objektif. Ketiga kasus tersebut menggambarkan pelanggaran yang dilakukan pihak jastip karena gagal memenuhi kewajibannya secara patut dan adil dalam pelaksanaan kontrak. Akibatnya, pihak jastip ingkar janji yang berujung pada wanprestasi dan merugikan konsumen. Apabila dianalisis secara lebih mendalam terakait perbuatan pihak jastip melakukan wanprestasi. Maka perbuatan pihak jastip tersebut memenuhi unsur-unsur wanprestasi sebagai berikut:

1) Adanya perjanjian yang sah

KUH Perdata menyebutkan bahwa sebuah perjanjian dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi empat syarat. Syarat pertama adalah kesepakatan antar pihak. Harus ada persesuaian kehendak antara pihak yang membuat perjanjian. Pada kasus pertama, kedua dan ketiga kesepakatan terjadi ketika konsumen setuju menggunakan layanan jasa titip untuk memperoleh tiket konser. Pihak jastip menetapkan biaya jasa yang harus dibayarkan oleh konsumen dan kesepakatan ini tercapai melalui proses negosiasi antara kedua belah pihak. Meskipun bentuk kontrak yang digunakan dalam ketiga kasus berbeda seperti melalui *Google Form* atau media *chatting* yang terbentuk sebagaimana dalam kontrak elektronik.

²⁸ Dermina Dsaliunthe, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)", *Jurnal Al-Maqasid*, Edisi No.1 Vol 3, Fakultas Hukum, IAIN Padangsidempuan, 2017, hlm. 13.

Keseluruhannya tetap merupakan kontrak elektronik yang sah dan memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuatnya.

Syarat kedua adalah kecakapan untuk membuat perjanjian. Pasal 1329 KUH Perdata setiap orang dianggap cakap, sementara Pasal 1330 KUH Perdata menyebutkan bahwa anak di bawah umur, mereka yang berada di bawah pengampuan, serta pihak-pihak tertentu yang dilarang oleh undang-undang tidak cakap untuk berkontrak. Namun, berdasarkan Putusan Mahkamah Agung No. 447/Sip/1976, dengan berlakunya Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 batas usia di bawah perwalian ditetapkan menjadi 18 tahun. Ketiga kasus baik pihak jastip maupun konsumen telah berusia di atas 19 tahun, sehingga dianggap cakap secara hukum untuk membuat perjanjian.²⁹

Syarat ketiga ialah suatu hal tertentu yang mana seperti yang dijelaskan pada Pasal 1333 KUH Perdata menentukan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda (*zaak*) yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu.³⁰ Pada ketiga kasus ini yang menjadi objek perjanjian adalah tiket konser yang ditawarkan oleh pihak jastip.

Syarat terakhir yaitu adalah suatu sebab yang halal, adapun yang dimaksudkan dengan sebab atau *causa* adalah suatu perjanjian adalah isi dari perjanjian. Dalam suatu perjanjian jual beli isi dari perjanjiannya adalah pihak satu menghendaki uang dan pihak yang lainnya menghendaki barang.³¹ Dengan begitu kaitannya dengan ketiga kasus para pihak selaku pihak jastip menghendaki uang dan konsumen menghendaki objek yang mereka beli yang dalam hal ini adalah tiket konser.

2) Adanya kesalahan (karena kelalaian atau kesengajaan)

Wanprestasi terjadi ketika pihak yang terikat dalam kontrak gagal melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan baik karena kesalahan, kelalaian dan kesengajaan. Kesalahan terjadi jika debitur tidak mampu memenuhi kebendaan sehingga prestasi tidak dapat terhindar dari kerugian.³² Kelalaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata terjadi ketika seseorang mengetahui kemungkinan akibat merugikan tetapi tetap tidak memenuhi kewajibannya setelah diberikan peringatan.³³ Sementara itu, wanprestasi akibat kesengajaan terjadi ketika debitur dengan sadar melakukan perbuatan yang diketahui dapat merugikan pihaklain namun ia tetap melakukannya.³⁴

Kesalahan dalam ketiga kasus terjadi karena pihak jastip gagal melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan. Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ tidak berhasil mendapatkan tiket konser Suga dan tidak memenuhi komitmen untuk mengembalikan uang dalam waktu yang telah disepakati. Pada kasus kedua, akun

²⁹ *Ibid.*

³⁰ *Ibid.*

³¹ Joko Sriwidodo dan Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, Kepel Press, Yogyakarta, 2021, hlm. 143.

³² Amran Suadi, *Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, Kencana, Jakarta, 2021, hlm. 63.

³³ *Ibid*, hlm. 64.

³⁴ *Ibid*, hlm. 65.

jastip @tixconcert.id tidak menyerahkan tiket konser Coldplay meskipun pembayaran telah dilakukan. Sementara itu, pada kasus ketiga akun jastip @choihyunsukkece tidak memenuhi kewajibannya menyediakan tiket konser iKON setelah menerima pembayaran. Akibatnya, para korban mengalami kerugian akibat kelalaian pihak jastip dalam memenuhi kontrak.

Kesalahan yang dilakukan pihak jastip dalam ketiga kasus mencerminkan unsur kelalaian dan kesengajaan. Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ menunjukkan kurangnya persiapan dan manajemen yang menyebabkan kelalaian dalam memenuhi permintaan tiket serta keterlambatan pengembalian uang. Pada kasus kedua dan ketiga, selain indikasi kesengajaan, kelalaian juga terlihat dari kurangnya transparansi informasi seperti tidak memberikan bukti identitas asli atau jaminan transaksi yang dapat diandalkan yang seharusnya menjadi kewajiban untuk melindungi konsumen dari risiko kerugian.

Unsur kesengajaan semakin jelas ketika pihak jastip secara sadar bertindak bertentangan dengan asas iktikad baik. Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ tetap melakukan pelanggaran meskipun memiliki riwayat utang kepada korban konser sebelumnya, sehingga Salwa menjadi korban berikutnya. Pada kasus kedua, pihak jastip @tixconcert.id sengaja tidak menyerahkan tiket, memutus komunikasi dan mengganti nama akun untuk menghindari tanggung jawab. Pada kasus ketiga, pihak jastip @choihyunsukkece menggunakan identitas dan bukti transaksi palsu sebelum menghilang setelah menerima uang. Kesengajaan dalam ketiga kasus ini menunjukkan modus operandi penipuan demi keuntungan pribadi.

3) Adanya kerugian

Unsur ketiga adalah adanya kerugian, baik material maupun immaterial yang biasanya diberikan dalam bentuk uang atau barang. Kerugian material mencakup kerugian nyata yang diderita serta hilangnya keuntungan yang diharapkan.³⁵ Ketiga kasus menunjukkan konsumen mengalami kerugian material akibat tindakan pihak jastip. Salwa mengalami kerugian sebesar 400 ribu rupiah, Nicho mengalami kerugian 12,5 juta rupiah dan korban dengan akun @dongdongranika mengalami kerugian 9 juta rupiah.

4) Adanya sanksi yang dapat berupa ganti rugi

Kerugian yang dapat dituntut oleh korban sesuai Pasal 1246 KUH Perdata mencakup biaya, ganti rugi, dan bunga akibat wanprestasi yang dilakukan pihak jastip.³⁶ Pada ketiga kasus pihak jastip tidak menyerahkan tiket konser dan gagal memenuhi hak serta kewajiban sesuai kontrak, sehingga konsumen mengalami kerugian material dan immaterial. Para korban menuntut pengembalian uang yang telah dibayarkan sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak jastip atas keseluruhan biaya yang telah dikeluarkan.

³⁵ Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, Rifana Zainudin, "Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Edisi No.1 Vol.2, Fakultas Hukum, Universitas Bhineka PGRI, 2022, hlm. 3.

³⁶ M. Tjoanda, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata", *Jurnal Sasi*, Edisi No.4 Vol.16, Fakultas Hukum, Universitas Pattimura, 2010, hlm. 45.

Pada pokoknya wanprestasi yang dilakukan seorang debitur ada 4 (empat) macam³⁷:

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi, Debitur sama sekali tidak melaksanakan kewajibannya, sehingga merugikan kreditur. Debitur harus membuktikan apakah hal ini terjadi karena keadaan memaksa, wanprestasi atau pelepasan hak.
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna, Debitur memenuhi kewajibannya tetapi hasilnya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Debitur harus menjelaskan apakah hal ini terjadi karena faktor di luar kendalinya atau kesalahan kreditur.
- c. Terlambat memenuhi prestasi, Debitur melaksanakan kewajiban tetapi melewati batas waktu yang ditentukan sehingga perlu membuktikan penyebab keterlambatan.
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan, Debitur melaksanakan atau melakukan apa yang dilarang dalam perjanjian untuk dilakukan.

Berdasarkan bentuk wanprestasi, tindakan pihak jastip dalam ketiga kasus termasuk dalam kategori tidak memenuhi prestasi sama sekali. Pada kasus pertama, pihak jastip @mbajastip_ menerima pembayaran awal sebesar 400 ribu rupiah dengan kesepakatan memberikan tiket konser jika tersedia. Namun, meskipun berjanji mengembalikan uang pihak jastip tidak menepatinya bahkan setelah batas waktu lebih dari dua minggu. Salwa dan korban lain telah memenuhi kewajibannya dengan membayar tetapi tidak menerima hak mereka baik tiket maupun pengembalian uang yang menunjukkan wanprestasi pihak jastip.

Pada kasus kedua, pihak jastip @tixconcert.id juga dikategorikan sebagai debitur yang tidak memenuhi prestasi. Pihak jastip menerima pembayaran bertahap hingga mencapai 12,5 juta rupiah untuk dua tiket konser Coldplay, tetapi tiket yang dijanjikan tidak pernah dikirimkan. Sementara itu, Nicho telah melaksanakan kewajibannya dengan membayar penuh sesuai kesepakatan. Hal ini menunjukkan adanya wanprestasi pihak jastip dengan unsur penipuan karena gagal memenuhi perjanjian yang telah disepakati.

Pada kasus ketiga, penggemar iKON dengan akun Twitter @dongdongranika mengalami wanprestasi dari pihak jastip @choihyunsukkece, yang telah menerima uang sebesar 9 juta rupiah untuk dua tiket konser tetapi tidak menepati kesepakatan. Konsumen telah membayar harga sesuai perjanjian tetapi pihak jastip tidak memenuhi hak mereka baik dalam bentuk tiket maupun pengembalian uang. Hal ini semakin menegaskan kegagalan pihak jastip dalam memenuhi prestasi sebagaimana yang telah disepakati dalam kontrak.

Dapat disimpulkan bahwa dalam ketiga kasus tersebut pihak jastip memiliki tanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh para korban. Ketidakmampuan pihak jastip untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam kontrak menjadi dasar bahwa tindakan tersebut memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Sesuai dengan Pasal 1246 KUH Perdata, pihak jastip yang terbukti wanprestasi harus mengganti kerugian yang dialami korban. Ganti rugi tersebut mencakup biaya yang telah dikeluarkan oleh para korban akibat kelalaian dan kesengajaan yang dilakukannya oleh pihak jastip. Akibatnya, pihak jastip wajib bertanggung jawab penuh atas segala konsekuensi dari wanprestasi yang dilakukan.

³⁷ Agus Sahdi dan Ruslan, "Wanprestasi Pada Suatu Perikatan Perjanjian", *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Hukum*, Edisi No.1 Vol.2, Fakultas Syariah, Institut Elkatarie, 2022, hlm. 27.

Penutup

Kesimpulan

1. Penerapan asas iktikad baik belum diterapkan sepenuhnya pada kontrak elektronik jasa titip tiket konser di media sosial. Pada prinsip iktikad baik subjektif dalam fase pra kontrak pihak jastip sering tidak transparan dan tidak jujur sementara konsumen kurang teliti dalam memilih jasa. Pada prinsip iktikad baik objektif pada fase pelaksanaan dan pasca kontrak, pihak jastip sering melanggar norma kepatutan serta kewajiban moral. Pihak jastip tidak menjalankan isi perjanjian dengan tidak menyerahkan tiket konser yang menjadi objek dalam kontrak. Pengabaian asas iktikad baik ini menyebabkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban dalam kontrak elektronik, yang berakhir dengan kerugian bagi salah satu pihak.
2. Akibat tidak melaksanakan asas iktikad baik subjektif menyebabkan cacat kehendak dalam kesepakatan yang buat. Adanya unsur penipuan dan penyalahgunaan keadaan yang dilakukan pihak jastip. Sehingga, mencerminkan kegagalan dalam membangun kesepakatan yang semestinya dengan prinsip kejujuran. Kehendak yang diberikan dalam perjanjian bukan didasarkan atas kehendak sepakat yang murni, sepakat disana diberikan karena adanya cacat kehendak yang menyebabkan perjanjian itu dapat dibatalkan. Sedangkan akibat pihak jastip tidak melaksanakan iktikad baik objektif menyebabkan terjadinya wanprestasi kegagalan dalam pemenuhan prestasi sebagaimana mestinya pada kontrak. Hal ini menyebabkan kerugian bagi para konsumen. Sehingga akhirnya menuntut adanya ganti rugi atas kerugian yang diderita.

Saran

1. Pihak jastip wajib untuk memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan transparan termasuk detail mengenai tiket yang ditawarkan. Selain itu, pihak jastip juga wajib bersikap responsif dan informatif jika terjadi kendala dalam proses kontrak. Di sisi lain, konsumen disarankan lebih berhati-hati dan teliti dalam memilih jasa, termasuk memeriksa reputasi jastip untuk menghindari potensi terjadinya kerugian.
2. Para pihak wajib meningkatkan komitmen terhadap pelaksanaan iktikad baik subjektif dan objektif dalam setiap tahapan kontrak. Perjanjian harus didasarkan pada kehendak yang benar-benar sepakat, tanpa adanya unsur penipuan atau penyalahgunaan keadaan. Kedua belah pihak juga wajib memenuhi kewajiban sesuai dengan kontrak secara tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan. Selain itu, pemerintah perlu mengawasi pelaksanaan kontrak elektronik dan memperketat regulasi terkait transaksi bisnis di media sosial guna meminimalkan potensi sengketa serta mencegah kerugian bagi salah satu pihak.

Daftar Pustaka

_____, *Iktikad Baik Dalam Kontrak di Berbagai Sistem Hukum*, FH UII Press, Yogyakarta, 2017

Agus Sahdi dan Ruslan, "Wanprestasi Pada Suatu Perikatan Perjanjian", *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Hukum*, Edisi No.1 Vol.2, 2022.

- Amran Suadi, *Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, Kencana, Jakarta, 2021
- Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, Rifana Zainudin, "Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Edisi No.1 Vol.2, 2022.
- Benni, "Penerapan Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Studi pada Perusahaan Pembiayaan di Kota Bukittinggi)", *Jurnal Law*, Edisi No. 1 Vol. 3, 2019.
- Dermina Dsaliunthe, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)", *Jurnal Al-Maqasid*, Edisi No.1 Vol 3, 2017.
- Dewi Oktoviana, Umar Marhum, "Perspektif Hukum Terhadap Suatu Perjanji", *Jurnal Law Review*, Edisi No. 2 Vol.1, 2022.
- Dian Nita, *Kronologi Dokter Tertipu Tiket Konser Coldplay, Tergiur Jasa Jastip Di Instagram Berujung Penipuan*, terdapat dalam, <https://www.kompas.tv/nasional/408681/kronologi-dokter-tertipu-tiket-konser-coldplay-tergiur-jasa-jastip-di-instagram-berujung-penipuan?page=all>
- Dollar, Khairul Riza, "Penerapan Azas Itikad Baik dalam Transaksi Jual Beli Online demi Mewujudkan Kepastian Hukum", *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Edisi No. 1 Vol. 2, 2022.
- Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku", *Jurnal Hukum*, Edisi No.1 Vol. 1, 2017
- Hardyles Mdkh, "Tinjauan Hukum Terhadap Pihak Yang Beritikad Buruk Dalam Asuransi", *Jurnal Civil Law*, 2023
- Hukum Online, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) dalam Perjanjian*, terdapat dalam, <https://www.hukumonline.com/klinik/infografik/penyalahgunaan-keadaan-imisbruik-van-omstandigheden-i-dalam-perjanjian-lt5dc3ecd9332f7/>
- I Ketut Widin dan I Nyoman Putu Budiarta, "Cacat Kehendak Sebagai Dasar Batalnya Perjanjian", *Jurnal Kentha Wicaksana*, Edisi No. 1 Vol. 16, 2022.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Johannes, Sofwan, Rusna, "Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik oleh Pelaku Usaha E-Commerce dalam Memenuhi Target Penerimaan Perpajakan" *Jurnal Kompilasi Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 4, 2019.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Luh Gede Anglika Gayatri Sukma, *Lagi! Penipuan Tiket Konser Menimpa Penggemar Grup Kpop IKON*, terdapat dalam, <https://www.kpopchart.net/k-update/91610080779/otw->

[polisi-ikonic-indonesia-jadi-korban-tipu-jastip-tiket-konser-ikon-mana-username-nya-choi-hyunsuk-lagi](#)

M. Tjoanda, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata", *Jurnal Sasi*, Edisi No.4 Vol.16, 2010.

Miftah Arifin, "Membangun Konsep ideal Penerapan Asas Itikad Baik dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Ius Constituendum*, Edisi No.1 Vol.5, 2020.

Niken Ayu Ardana, "Analisis Kesesuaian Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Usaha Jasa Titip (Studi Kasus Pembelian Tiket Konser Para K-POP Fans)", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Edisi No.16 Vol.10, 2024.

Nisrina Hasna Huwaida, Reni Budi Setianingrum, "Penegakan Hukum Jasa Titip (Jastip) Tiket Konser Melalui Website Ilegal Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Pelita*, Edisi No.1 Vol.5, 2024

R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang undang Hukum Perdata*, Pradnya Pramita, Jakarta, 2007

Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014

Sigit Irianto, "Pemahaman Tentang Pengertian pasal 1321 KUHPPerdata Dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Spektrum Hukum*, edisi No. 1 Vol. 17, 2020

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Widodo Dwi Putri dkk, *Pembeli Beritikad Baik Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Beritikad Baik Dalam Sengketa Perdata Berobyek Tanah*, e-book, LeIP, Jakarta, 2016

Wijono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2011