

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh:

Cantika Putri Azzahra

NIM: 30301900078

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG

2023

HALAMAN JUDUL
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA

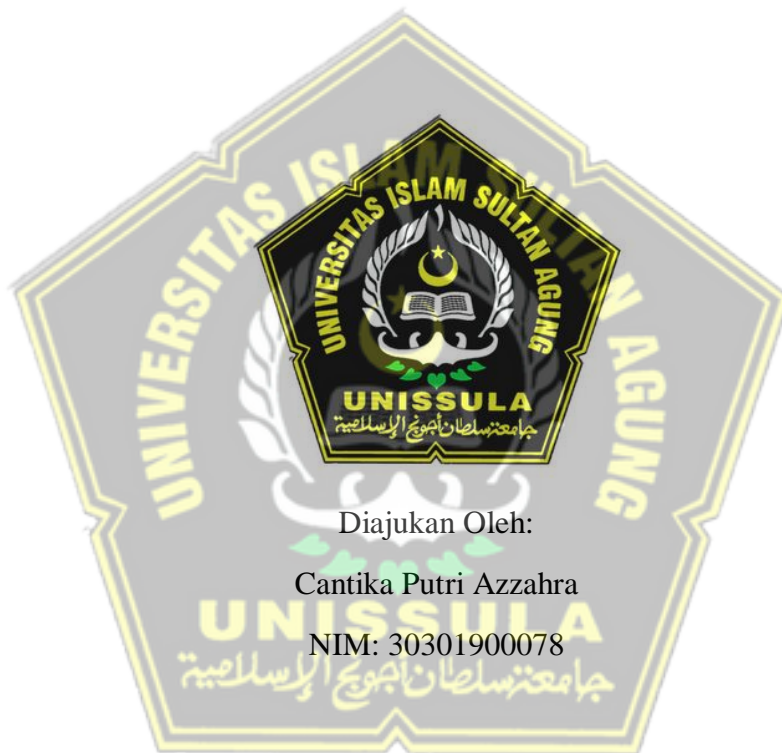
JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh:

Cantika Putri Azzahra

NIM: 30301900078

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE**



Dr.H. Amin Purnawan, S.H., Sp.N., M.Hum.

NIDN: 0606126501

Tanggal, 28 November 2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TITIP BARANG SECARA ONLINE**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Cantika Putri Azzahra

NIM: 30301900078

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 14 Februari 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua



Dr. Arpangi, S.H, M.H

NIDN: 0611066805

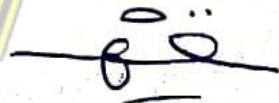
Anggota



Dr. Hj. Peni Rinda Listyawati, S.H, M.Hum

NIDN: 0618076001

Anggota





Dr. H. Amin Purnawan, S.H, Sp.N, M.Hum

NIDN: 0606126501

Mengetahui

Dehan Fakultas Hukum UNISSULA



Dr. Bambang Tri Bawono, S.H, M.H.

NIDN: 0607077601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

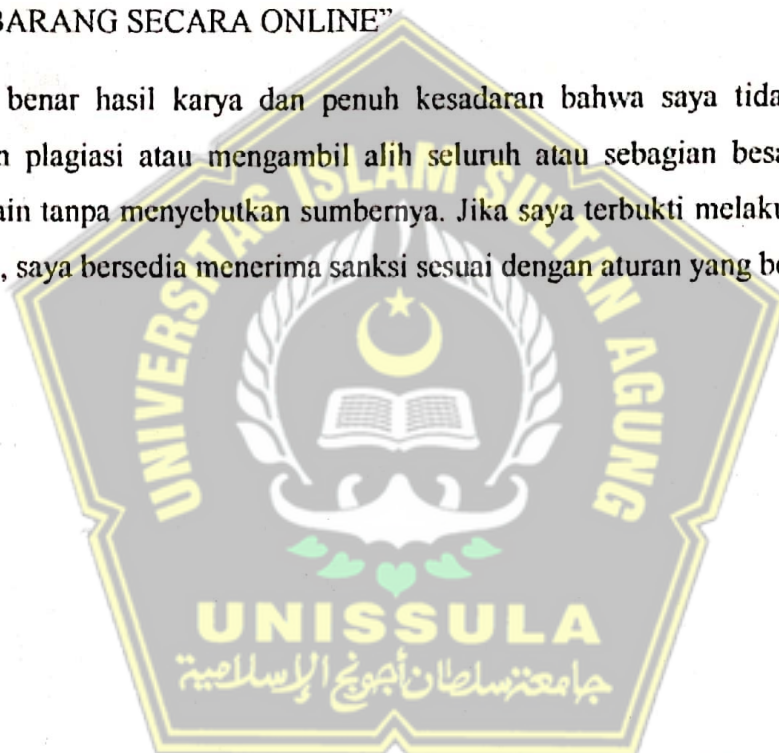
Nama : CANTIKA PUTRI AZZAHRA

NIM : 30301900078

Dengan ini saya nyatakan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
TITIP BARANG SECARA ONLINE”

Adalah benar hasil karya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang 14 Februari 2023



Cantika Putri Azzahra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

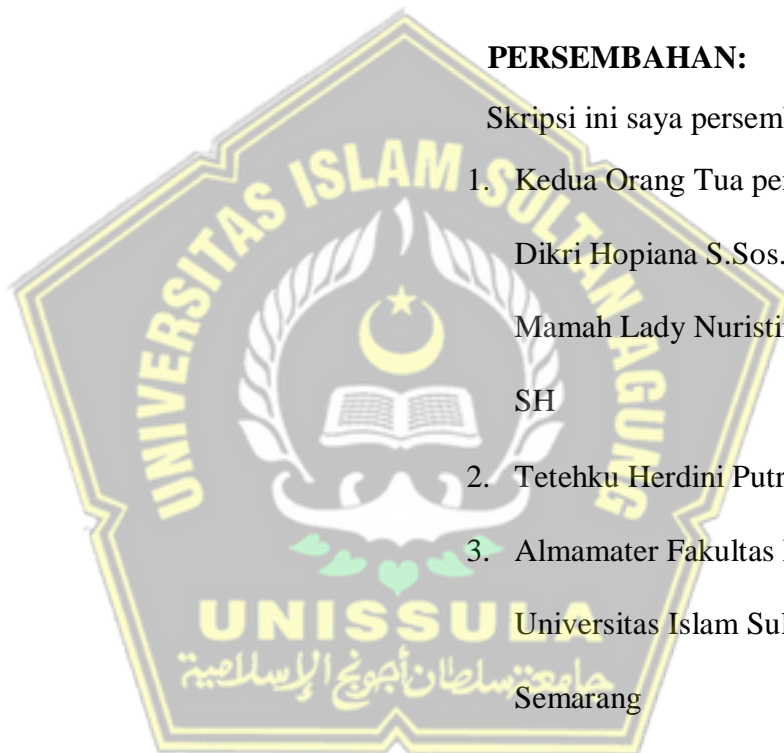
Tidak ada satu pun perjuangan yang tidak melelahkan. “ Dan berikanlah berita gembira kepada orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: Sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepada-Nyalah kita kembali” (Q.S Al-Baqarah: 155-156)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua penulis Papah
Dikri Hopiana S.Sos., M.Si dan
Mamah Lady Nuristina Susanto,
SH
2. Tetehku Herdini Putri Zafira, SH
3. Almamater Fakultas Hukum

Universitas Islam Sultan Agung
Semarang



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran masih penulis harapkan agar dapat mendekati sempurna seperti apa yang dikehendaki kemudian hari. Penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, SH., MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H., MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., MH. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Bapak Dr. Achmad Arifulloh, SH., M.H. Selaku Ketua Prodi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Universitas Islam Sultan Agung Semarang

6. Ibu Ida Musofiana, SH., M.H dan Ibu Dini Amalia Fitri, S.H., M.H Selaku Sekretaris Prodi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Universitas Islam Sultan Agung Semarang
7. Ibu Dr. Hj. Siti Ummu Adillah, SH., M.Hum. Selaku Dosen Wali, yang telah memberi pengarahan dan petunjuk atas pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Bapak Dr.H.Amin Purnawan, S.H., Sp.N., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua unsur Pimpinan, Dosen, Staff/Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.
10. Ibu Vicka selaku pelaku usaha Jasa Titip Barang Online dari CV Yuana dan Ibu Putri selaku Konsumen Jasa Titip Barang Online yang telah menerima penulis dan bersedia menjadi narasumber untuk penelitian skripsi ini
11. Kedua Orang Tua Penulis yang tercinta Papah Dikri Hopiana S.Sos., M.Si dan Mamah Lady Nuristina Susanto, SH yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik materiil maupun moril sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini
12. Tetehku yang tersayang Herdini Putri Zafira, SH yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis yang membuat penulis selalu bersemangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini

13. Eyang H. Dono Achmar, Almarhumah Eyang Hj. Iif Hanifah dan beserta keluarga besar Sumedang yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini
14. Almarhum Eyang Moch Santosa, Almarhumah Eyang Ratna Susana dan beserta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini
15. Teman-teman seperjuanganku Alviana, Minda, Ajeng, Evi, Mba Beti, Atikah, Listiana, Lisda, Dewi yang telah memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah bersama-sama dengan penulis selama penulis menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
16. Keluarga Besar Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2019

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini. Terutama yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Akhirnya dengan segala keterbatasan, kemampuan dan kesempatan yang ada, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi acuan bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Cirebon, 11 Desember 2022

CANTIKA PUTRI AZZAHRA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Terminologi Penelitian	7
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Ketentuan Hukum Dalam Upaya Mencapai Tujuan Hukum	15
B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	17
C. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen	18
D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	21
E. Tinjauan Umum Tentang Jasa Titip	27
F. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online	28
G. Jual Beli Online menurut Hukum Islam	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Titip Barang Secara Online	33
B. Hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk	46
BAB IV PENUTUP	55

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62



ABSTRAK

Jasa titip barang online merupakan suatu pekerjaan keluar masuk toko, mall dengan beberapa merek tertentu sesuai dengan permintaan para konsumen yang percaya dengan pelayanannya. Barang yang dicari tidak hanya barang lokal saja, tetapi juga barang dari luar negeri. Dalam penelitian skripsi ini bertujuan agar mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online dan mengetahui hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

Dalam penelitian skripsi ini, menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini bersifat analisis deskriptif untuk menjelaskan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa titip barang online. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah Studi Kepustakaan dan Wawancara. Analisis data penelitian, data yang dikumpulkan dari studi kepustakaan dan wawancara, selanjutnya diolah dengan klasifikasi secara sistematis, logis dan yuridis secara kualitatif

Jika Pelaku usaha mengalami kerugian, Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki yaitu salah satunya “Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik”. Jika Konsumen mengalami kerugian seperti cacat produk, Konsumen dapat menggugat pelaku usaha. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk adalah kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Dalam proses jasa titip pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan. Jika terjadi kasus seperti cacat produk, konsumen masih belum paham untuk membuat gugatan. Solusinya adalah Kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Harus lebih berhati-hati karena proses Jasa titip barang online ini hanya menggunakan asas Kepercayaan saja. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara.

Kata kunci: *Jasa Titip Barang Online, Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terdapat banyaknya sistem belanja online menciptakan peluang bisnis baru salah satunya yang dikenal oleh masyarakat adalah jasa titip barang online. Jasa titip barang online merupakan suatu pekerjaan keluar masuk toko, mall dengan beberapa merek tertentu sesuai dengan permintaan para konsumen yang percaya dengan pelayanannya. Barang yang dicari tidak hanya barang lokal saja, tetapi juga barang dari luar negeri. Kedudukan seorang jasa titip adalah sebagai pihak ketiga antara penjual dan pembeli, namun tugas utama jasa titip yaitu pembelanja bagi para penitip.¹ Jasa Titip Barang secara Online sangat populer akhir-akhir ini. Para masyarakat Indonesia yang menginginkan membeli barang-barang yang ada di luar kota ataupun luar Negeri seperti Singapura, Malaysia, Korea Selatan dan sebagainya bisa menggunakan layanan Jasa Titip Barang Online.

Dalam melaksanakan bisnisnya, pelaku usaha memposting gambar barang yang ingin dijual sehingga konsumen dapat melihat barang yang ditawarkan melalui instagram pribadi yang sudah mengikuti akun instagram pelaku usaha jasa titip tersebut. Jika konsumen tertarik akan barang yang ditawarkan tersebut melalui postingan pelaku usaha, konsumen dapat memesan melalui kolom pesan yang telah disediakan. Kemudian pelaku usaha dan konsumen

¹ Monarchi T.K *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip (Jastip) Melalui Media Online* JOM Fakultas Hukum, Volume VII, Nomor 2, Juli-Desember 2020 hlm 2

melakukan kesepakatan harga dari harga barang serta biaya jasa yang ditawarkan dan melakukan pembayaran diawal terhadap barang yang akan dibeli. Jasa titip dengan bisnis online lainnya memiliki perbedaan yaitu kebanyakan barang yang diperjual belikan merupakan barang impor dari luar negeri seperti makanan kosmetik,baju,sepatu. Adapun juga barang-barang yang diperjual belikan berasal dari luar kota, seperti makanan khas daerah, baju batik ataupun lainnya. Jika melakukan pemesanan melalui jasa titip beli secara online hanya akan dikenakan tarif biaya jasa titip dan ongkos kirim di Indonesia saja.

Perdagangan melalui sistem elektronik diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan adanya kata sepakat oleh kedua belah pihak maka sudah terjadi adanya kontrak elektronik, ditandai dengan adanya kata sepakat atas ketentuan yang diatur secara online sebagai bentuk dari kontrak elektronik.

Menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dianggap sah jika:

- a. Adanya kesepakatan dari kedua belah pihak
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c. Objek transaksi tidak diperbolehkan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum²

² Mahesti I.P & I Gusti Ngurah D.L, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online* Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana hlm 4

Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, “jual beli adalah suatu perjanjian atau persetujuan atau kontrak dimana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lainnya yang mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan”³. Kejadian umum dalam kegiatan perdagangan secara online adalah penipuan. Penipuan tidak hanya dari pihak penjual, tetapi juga dapat terjadi dari pihak pembeli. Penipuan transaksi secara online biasanya yang dilakukan oleh penjual dengan tidak mengirimkan barang yang telah dilakukan pembayaran oleh pembeli, dan kasus yang sering terjadi penjual mengirimkan barang yang bukan merupakan barang pesanan pembeli, barang palsu, atau barang yang sudah disepakati. Adapun pembeli dapat menipu penjual, seperti barang yang dibeli penyedia jasa titipan ternyata pembeli tidak menepati janji pembayaran

Berdasarkan permasalahan di atas, sangatlah penting untuk membahas lebih lanjut mengenai perdagangan secara online ini. Kontrak harus terpenuhinya persyaratan hukum kontrak agar sah secara hukum bagi kedua belah pihak dalam kontrak, terutama untuk kontrak yang berkaitan dengan transaksi Internet. Kontrak yang mengikat secara hukum adalah kontrak yang dapat terpenuhinya unsur-unsur hukum yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Didalam Pasal 1320 KUHPerdata mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata perjanjian, wewenang, hal tertentu, dan alasan yang baik. Apabila dari pada syarat sahnya pada perjanjian terpenuhi, maka perjanjian itu dapat dikatakan sah dan saling

³ Santoso Agus, A.P dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Pustakabarupress: Yogyakarta, 2022, hlm. 70

mengikat para pihak. Oleh karena itu, kontrak penjualan melalui layanan pemesanan online tunduk pada ketentuan perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta. Mengingat betapa pentingnya perlindungan hukum yang harus ada untuk dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang memakai media elektronik/transaksi internet, maka dalam hal ini pemerintah berperan sebagai pemberi kepastian. Kepastian hukum yang diberikan untuk warga negara indonesia dengan cara menetapkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai payung hukum selanjutnya dan menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.⁴ Dengan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi suatu perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi jual beli pada jasa titip online diterbitkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Salah satu resiko penggunaan jasa titip barang adalah besarnya tingkat kerusakan barang atau cacat produk yang diterima melalui jasa titip online tersebut. Dalam hal-hal terdapat cacat tersembunyi, pembeli dapat memilih beberapa opsi sebagaimana diatur dalam Pasal 1507 KUHPerduta antara lain: “Mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau Akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian sebagaimana ditentukan oleh hakim setelah mendengar

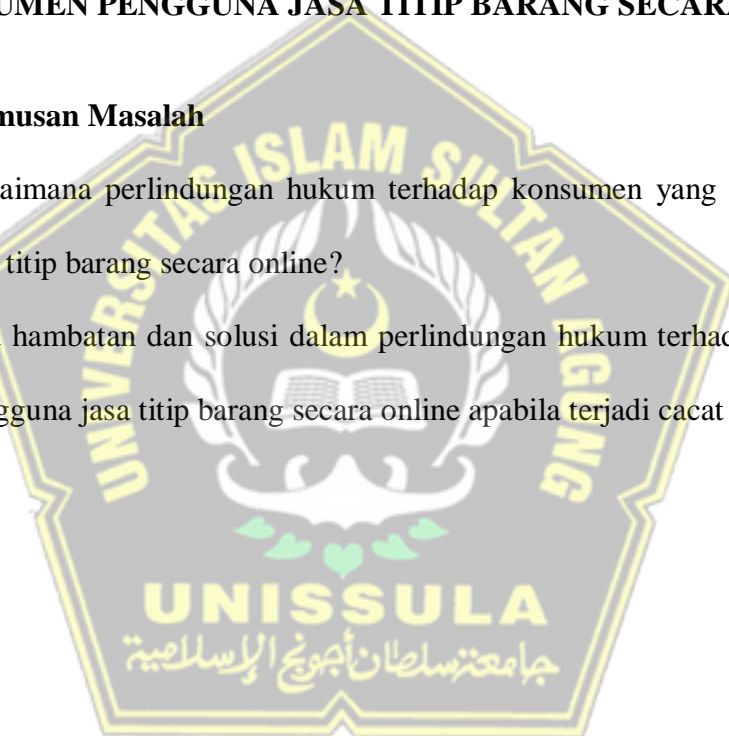
⁴Prakoso, M.R, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Jasa Titip Diaplikasi Instagram*, 2022 hlm 8-9

ahli tentang itu.”⁵ Terkadang pihak penyedia jasa titip barang online tidak memperbolehkan konsumen untuk menukar atau mengembalikan barang yang telah dibeli. Di Indonesia belum ada peraturan atau norma yang mengatur khusus mengenai jasa titip beli secara online.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online?
2. Apa hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk?



⁵Santoso Agus, A.P dkk, *Op.cit*, hlm 93

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang sudah diuraikan diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis yaitu antara lain:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini penulis harapkan bisa memberikan andil pemikiran ilmiah ilmu hukum secara umum dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam jasa titip barang online.

2. Praktis

a. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi, serta wawasan terkini mengenai permasalahan dalam jual beli secara online

b. Bagi Penyedia Jasa Titip Barang Online

Bagi penyedia jasa titip barang online dapat mengetahui batasan serta peraturan yang mengatur antara para pihak dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara online

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu referensi dalam membuat kebijakan regulasi terkait jasa titip barang secara online.

E. Terminologi Penelitian

Terkait judul dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto “Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.”⁶

2. Konsumen

UU No 8 Tahun 1999 Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Selain itu dijelaskan juga dalam Undang - Undang ini, bahwa pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi menjadi tiga bagian yaitu :

a. Konsumen dalam arti umum, merupakan pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk tujuan tertentu.

⁶ Santoso Agus, A.P dkk ,*Op.cit*, hlm.8

b. Konsumen antara, merupakan pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa untuk diproduksi (Produsen) menjadi barang atau jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha, dan

c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁷

3. **Jasa Titip Barang**

Jasa titip atau jastip adalah kegiatan ekonomi dengan cara menawarkan jasa pembelian barang dan memperoleh profit dari setiap harga barang titipan yang telah dikenakan margin. Biasanya jasa titip ini dilakukan mereka yang berpergian ke luar daerah atau luar negeri. Jasa titip adalah salah satu bentuk bisnis kekinian yang mana para pebisnis di dalamnya akan menawarkan bantuan pada mereka yang ingin membeli sesuatu saat dirinya sedang berada diluar negeri atau sedang berada di luar kota. Umumnya, jastip dilakukan dengan promosi di sosial media seperti Facebook, Instagram, atau WhatsApp.

4. **Online**

Arti dari kata online berasal dari kata on dan line, on artinya hidup, line artinya saluran. Pengertian online adalah keadaan komputer yang terkoneksi/ terhubung ke jaringan Internet. Atau arti dari online adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menyebutkan ketika kita sedang

⁷ Pratama, Galuh (2019) *Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk dan Pelayanan Di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman*. S1 thesis, Universitas Negeri Yogyakarta hlm 10

terhubung dengan jaringan internet. Sehingga jika komputer kita online maka kita dapat mengakses internet atau browsing, mencari informasi-informasi di internet dan menggunakan sosial media untuk berkomunikasi.

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian kita perlu mengikuti aturan atau kaidah yang berlaku, agar hasil penelitian yang diperoleh dapat dikatakan valid

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian hukum empiris atau sosiologis merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji menjelaskan, bahwa penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer.⁸ Metode ini digunakan untuk mengkaji bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen maupun penyedia jasa titip barang berdasarkan peraturan perundang-undangan maupun peraturan lainnya yang mendasari serta dapat melindungi masyarakat terhadap jasa titip barang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

⁸ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Penerbit Alfabeta:Bandung,2017, hlm. 70

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat analisis deskriptif untuk menjelaskan sistem jasa titip barang online serta bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa titip barang online

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari bahan kepustakaan, dokumen, maupun penjelasan dari narasumber terkait dengan objek penelitian yang meliputi

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari narasumber dilapangan. Data ini diperoleh melalui wawancara kepada narasumber pelaku usaha jasa titip barang online dan pengguna jasa titip barang online sesuai dengan objek yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data Sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi , buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan seterusnya.⁹ Data yang diperoleh berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online

⁹ Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia (UI PRESS):Jakarta,1986 hlm.12

1.) **Bahan Hukum Primer**

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari Peraturan Perundang-Undangan terkait dengan objek penelitian. Dalam hukum di Indonesia bahan hukum primernya adalah sebagai berikut:

- Al-Quran dan Hadits
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- KUHPerdata

2.) **Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder meliputi hasil-hasil penelitian (hukum) hasil karya (ilmiah, buku, pendapat para ahli hukum, jurnal yang berhubungan dengan permasalahan)

3.) **Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum pelengkap, bersifat memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat

dalam penelitian ini yaitu kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia.

4. **Metode Pengumpulan Data**

1.) **Studi Kepustakaan**

Metode dalam pengumpulan bahan yang digunakan oleh penulis adalah metode studi kepustakaan. Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, publikasi, kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia dan hasil penelitian dengan melakukan kegiatan membaca, mencatat, mengutip, dan menelaah hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan untuk disajikan dalam skripsi

2.) **Wawancara**

Penggunaan metode ini melalui wawancara langsung dan/atau tidak langsung dengan pihak pelaku jasa titip barang online dan pengguna jasa titip barang online. Wawancara dilakukan melalui diskusi atau dengan Tanya jawab dan selanjutnya dianalisis oleh peneliti untuk kepentingan pembahasan lanjutan, dan pemberian solusi atas persoalan yang dibahas pada penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pengusaha Jasa Titip Online yaitu Vicka dan konsumen Jasa Titip Online yaitu Putri

5. Analisis Data Penelitian

Data yang telah dikumpulkan dari studi kepustakaan dan wawancara, selanjutnya diolah dengan klasifikasi secara sistematis, logis dan yuridis secara kualitatif yaitu suatu metode hasil kepustakaan kedalam bentuk penggambaran permasalahan dengan menggunakan teori-teori dan menguraikan dalam bentuk kalimat dan disimpulkan dengan metode deduktif yaitu cara menarik suatu kesimpulan dari dalil yang bersifat umum ke khusus.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini bertujuan agar dalam menyusun skripsi susunan penulisan dapat terarah dan sistematis, sehingga dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi menjadi 4 (empat) bab yaitu sebagai berikut :

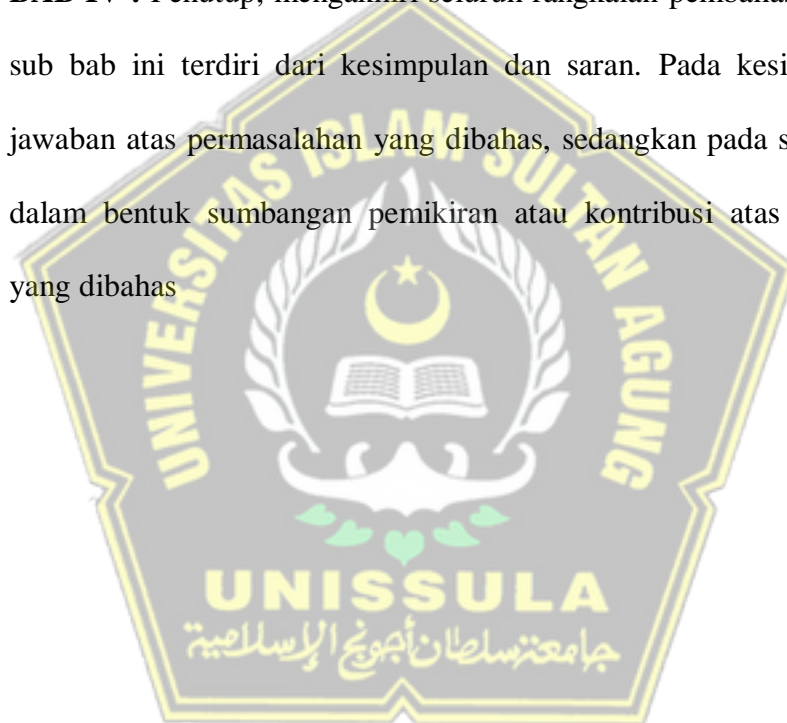
BAB I : Pendahuluan, di dalam bab ini terbagi menjadi enam sub, yaitu latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Terminologi penelitian, metode penelitian yang di dalamnya menguraikan tentang pendekatan penelitian, spesifikasi penelitian, sumber bahan hukum, metode pengumpulan data, dan analisis bahan hukum, dan juga diuraikan pula mengenai sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, di dalam bab ini memuat tentang Ketentuan Hukum Dalam Upaya Mencapai Tujuan Hukum, Tinjauan Umum Perlindungan hukum, Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum tentang Perjanjian, Tinjauan Umum tentang Jasa Titip,

Tinjauan Umum tentang Jual beli Online, Jual Beli Online Menurut Hukum Islam

BAB III : Pembahasan, di dalam bab ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online serta hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

BAB IV : Penutup, mengakhiri seluruh rangkaian pembahasan dan uraian sub bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan berisi jawaban atas permasalahan yang dibahas, sedangkan pada saran disajikan dalam bentuk sumbangan pemikiran atau kontribusi atas permasalahan yang dibahas



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Ketentuan Hukum Dalam Upaya Mencapai Tujuan Hukum

Berdasarkan definisi hukum dari Utrecht, Hukum adalah himpunan peraturan-peraturan (Perintah-perintah dan Larangan-larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat. J.C.T. Simorangkir, SH dan Woerjono Sastropranoto SH dalam buku yang disusun bersama berjudul “Pelajaran Hukum”, hukum itu ialah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukum tertentu.¹

Hukum adalah peraturan yang tertulis dan tidak tertulis yang mengatur tingkah laku manusia, yaitu menjelaskan tingkah laku yang seharusnya dilakukan dan yang dilarang. Berlaku untuk semua lapisan masyarakat tak terkecuali siapa pun dan mengikuti perkembangan kehidupan manusia. Jika dirasa sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan maka perlu diperbaharui lagi. Hukum juga memberi sanksi bagi yang telah melanggar, sanksi disini meliputi sanksi pidana dan sanksi administratif.

¹ Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka: Jakarta, 1986, hlm.38

Segala sesuatu tentunya memiliki tujuan, tak terkecuali hukum. Hukum tertentu memiliki tujuan-tujuan, yang diharapkan hukum dapat berlaku dan berjalan di semua kalangan masyarakat. Hukum ditegakkan oleh para aparaturnya penegak hukum yang meliputi Polisi, Hakim, Jaksa, dan Penasihat Hukum.

Hukum yang harus dibangun adalah bertujuan untuk mengakhiri suatu tatanan sosial yang tidak adil dan menindas hak-hak asasi. Politik hukum Indonesia sesungguhnya harus berorientasi pada cita-cita negara hukum yang didasarkan atas prinsip-prinsip demokrasi dan berkeadilan sosial dalam suatu masyarakat bangsa Indonesia yang bersatu sebagaimana yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.²

Menurut Sudikno Mertokusumo, bahwa tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Demikian juga Soejono mengatakan bahwa hukum yang diadakan atau dibentuk membawa misi tertentu, yaitu keinsafan masyarakat yang dituangkan dalam hukum sebagai sarana pengendali dan pengubah agar terciptanya kedamaian dan ketentraman masyarakat.³

Di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat disebutkan bahwa tujuan hukum positif kita adalah “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta

² Ishaq, *Pengantar Hukum Indonesia (PHI)*, Rajawali Pers: Jakarta, 2014 hlm.22

³ *Ibid*, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika: Jakarta, 2009 hlm.6

ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial.”

Dengan dibentuknya peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang sangat jelas telah menyebutkan bagaimana peraturan dan sanksinya, maka diharapkan semua masyarakat patuh dan taat pada hukum yang telah berlaku. Namun apabila dalam berjalannya waktu ditemukan pelanggaran-pelanggaran maka para penegak hukum dapat menjatuhkan hukuman atau sanksi kepada yang melanggar tersebut. Diberikannya hukuman atau sanksi adalah untuk memberikan efek jera dan diharapkan tidak akan mengulangi perbuatannya kembali atau melakukan perbuatannya lainnya.

B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar-kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Pengorganisasian dilakukan dengan cara membatasi suatu kepentingan tertentu dan memberikan kekuasaan pada yang lain secara terukur.⁴ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai “tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas, maka dapat diketahui

⁴ Nola L.F, Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI), *Jurnal Negara Hukum* Vol.7 No.1, 1 Juni 2016 hlm 40

unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu: subyek yang melindungi , obyek yang akan dilindungi alat, instrument maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut”.⁵

C. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat - akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁶

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan - perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan

⁵ Marpi. Y, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, PT. Zona Media Mandiri, 2020 hlm 102

⁶ Nugraha R.A dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*, *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08 No. 02 Agustus 2014 Januari 2015 hlm.94

perlindungan konsumen dalam dua aspeknya, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁷

Aspek yang pertama yaitu mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat produk di dalamnya sehingga memunculkan kerugian bagi konsumen, misalnya karena keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai untuk tujuan yang diinginkan karena kualitasnya rendah, barang tidak dapat bertahan lama, karena cepat rusak, barang tidak sesuai dengan penggunaan yang diinginkan, dan sebagainya. Dalam kaitan ini, beberapa persoalan yang timbul menyangkut bahan baku proses produksi, desain, dan sebagainya yang berhubungan dengan menghasilkan produk.⁸

Aspek yang kedua mencakup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya. Umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah

⁷ Sidabalok.J, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti : Bandung,2014 hlm.7

⁸ *Ibid.*, hlm. 8

syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak pelaku usaha barang dan atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan: mau atau tidak mau sama sekali. Biasanya syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa sehingga terkadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.⁹

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen:

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan beberapa asas perlindungan konsumen yang relevan. Kelima asas yang dimaksud antara lain asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

⁹ *Ibid.*, hlm.8-9

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁰

D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dirumuskan bahwa perjanjian (persetujuan) adalah : “Suatu persetujuan adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.¹¹

Perjanjian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu. Persetujuan antara dua orang

¹⁰ *Ibid.*, hlm 27

¹¹ Subekti.R dan Tjitrosudibio.R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* buku ke tiga Tentang Perikatan, PT Pradnya Paramita: Jakarta, 2004 hlm 338

atau lebih, dalam bentuk tertulis yang dibubuhi materai, yang meliputi hak dan kewajiban timbal balik, setiap pihak menerima tembusan perjanjian itu sebagai tanda bukti keikutsertaannya dalam perjanjian itu.¹²

Perjanjian dibagi menjadi 2 Arti yaitu Arti Sempit dan Arti Luas. Perjanjian dalam arti sempit hanya mencakup perjanjian yang ditujukan kepada hubungan hukum dalam lapangan hukum harta kekayaan saja sebagaimana yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hukum perjanjian dibicarakan sebagai bagian dari hukum perikatan sedangkan hukum perikatan adalah bagian dari hukum harta kekayaan, maka hubungan hukum yang ditimbulkan oleh perjanjian adalah hubungan dalam lapangan hukum harta kekayaan, dan dapat disimpulkan bahwa perjanjian menimbulkan perikatan. Ada juga perjanjian dalam arti luas mencakup semua perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagaimana yang dikehendaki para pihak. Jadi perjanjian dalam arti luas tidak hanya diatur dalam lapangan hukum harta kekayaan saja, tetapi juga mencakup Buku I Kitab Undang-Undang Hukum Perdata seperti perjanjian kawin.¹³

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

¹³ Zakiyah, *Hukum Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, Lentera Kreasindo: Yogyakarta, 2015, hlm.4

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUHPPerdata, Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Berdasarkan ketentuan pasal 1338 KUHPPerdata, semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak, artinya pihak-pihak harus menaati perjanjian itu sama dengan menaati undang-undang. Jika ada yang melanggar perjanjian yang mereka buat, maka dianggap sama dengan melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Jadi, barang siapa melanggar perjanjian, akan mendapat hukuman seperti yang sudah ditetapkan dalam undang-undang¹⁴

¹⁴ AZ Santoso Lukman, *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya*, Penebar Media Pustaka: Yogyakarta, 2019, hlm.60

3. Asas-asas Hukum Perjanjian

1. Asas Konsensualisme yaitu perjanjian telah terjadi apabila telah ada konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontak. Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Pada pasal tersebut, ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian merupakan adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak.¹⁵
2. Asas Kebebasan Berkontrak yaitu seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas tentang yang diperjanjikan, bebas juga tentang menentukan bentuk kontraknya. Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, menyebutkan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas kebebasan berkontrak ini sifatnya universal, artinya berlaku juga dalam berbagai sistem hukum perjanjian di negara lain dan memiliki ruang lingkup yang sama¹⁶
3. Asas Kekuatan Mengikat Perjanjian, Asas ini juga disebut sebagai asas pengikatnya suatu perjanjian, yaitu yang berarti para pihak yang membuat perjanjian terikat pada kesepakatan perjanjian yang telah mereka perbuat. Dengan kata lain

¹⁵ *Ibid.*, hlm 67

¹⁶ *Ibid.*, hlm 67-68

perjanjian yang diperbuat secara sah berlaku seperti berlakunya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Asas Kekuatan Mengikat Perjanjian ini terdapat dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUH Perdata menyebutkan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan kesepakatan antara kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh undang-undang sudah dinyatakan cukup untuk itu.”¹⁷

4. Asas Itikad Baik, Asas ini berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Asas itikad baik ini terdapat dalam pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menentukan “persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dari segi subjektif berarti kejujuran. Itikad baik dalam segi objektif berarti kepatutan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian atau pemenuhan prestasi dan cara melaksanakan hak dan kewajiban harus mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.¹⁸
5. Asas Kepercayaan merupakan Seseorang yang akan mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan di antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memegang janjinya dengan kata lain akan memenuhi prestasinya dibelakang

¹⁷ Sriwidodo Joko dan Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, Penerbit Kepel Press: Yogyakarta, 2021, hlm 112

¹⁸ *Ibid.*, hlm 112-113

hari. Tanpa adanya kepercayaan maka perjanjian tidak mungkin akan diadakan oleh kedua belah pihak, dengan kepercayaan ini kedua belah pihak mengikatkan dirinya untuk keduanya perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.¹⁹

6. Asas Kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 1315 dan pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 menegaskan bahwa, “Pada umumnya, seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian, selain untuk dirinya sendiri”. Sedangkan pasal 1340 KUH Perdata menyebutkan, “perjanjian hanya berlaku pada pihak yang membuatnya”. Sekalipun demikian, ketentuan tersebut terdapat pengecualiannya sebagaimana didalam pasal 1317 KUH Perdata yang menyebutkan, “dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, apabila suatu perjanjian yang dapat dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu”. Pasal ini menyatakan bahwa seseorang dapat mengadakan suatu perjanjian atau kontrak untuk kepentingan pihak ketiga dengan adanya suatu syarat yang telah ditentukan.²⁰

¹⁹ *Ibid.*, hlm 113

²⁰ AZ Santoso Lukman, *Op.cit* hlm 69-70

E. Tinjauan Umum Tentang Jasa Titip

1. Pengertian Jasa Titip

Pengertian Jasa Titip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu Jasa artinya: perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis. Dan aktivitas, kemudahan, manfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya. Titip artinya: menitipkan sesuatu. Jadi Jasa Titip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jasa pembelian suatu barang yang diberikan kepada orang yang tidak dapat membeli langsung sebuah barang baik di toko fisik atau daring dengan penarikan sejumlah biaya²¹

Jasa titip dikenal dengan istilah personal shopper yang merupakan suatu pekerjaan keluar masuk toko, mall dengan beberapa merek tertentu sesuai dengan permintaan para konsumen yang percaya dengan pelayanannya. Barang yang dicari tidak hanya barang lokal saja, tetapi juga barang dari luar negeri. Diilustrasikan sebagai berikut, jika ada kerabat atau teman yang melakukan perjalanan ke luar kota atau luar negeri biasanya kita menitip untuk dibelikan barang tertentu. Kebiasaan tersebut telah dikembangkan lebih luas oleh masyarakat sebagai bentuk peluang usaha bisnis baru dengan mengandalkan jejaring sosial media.²²

²¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

²² Kusumastuti D.A, Fenomena Jasa Titip (Jastip) dan Polemik Bagi Kelangsungan Produk UMKM, *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* Vol. IX, No. 1 Januari 2020, hlm.36

F. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli Online

Jual beli menurut Kamus Hukum adalah Perbuatan hukum antara dua belah pihak yang mana salah satu pihak bertindak sebagai penjual dan pihak lain sebagai pembeli. Tindakan penjualan merupakan tindakan untuk melepaskan hak milik atas benda dari penjual untuk diserahkan pada pembeli, sedangkan pembeli akan membayarkan harga atas barang tersebut.²³

Jual beli menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual²⁴

Perjanjian jual beli diatur dalam pasal 1457-1540 KUHPerdara. Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, “jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Unsur utama dari perjanjian Jual Beli adalah barang dan harga. Dimana perlu adanya kesepakatan harga atau barang yang akan diperdagangkan antara penjual dan pembeli. Suatu perjanjian Jual Beli yang sah apabila kedua belah pihak menyetujui harga dan barang. Artinya jika ada kesepakatan atau perjanjian antara kedua pihak, maka

²³ Kamus Hukum, <https://kamushukum.web.id/>

²⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

kedua pihak terikat satu sama lain untuk melakukan apa yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak berusaha mengingkari janji atas kesepakatan maka dapat menuntut pihak yang mengingkari kesepakatan tersebut. Dan tidak diperbolehkan membatalkan perjanjian jual beli secara sepihak karena bisa dituntut atas ganti rugi²⁵

Jual beli online telah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Menurut Alimin, mengartikan jual beli online sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.²⁶

G. Jual Beli Online menurut Hukum Islam

Islam menekankan legalitas dan keabsahan jual beli secara umum serta mengharamkan konsep riba. Allah Maha Mengetahui tentang hakikat permasalahan hidup, bahwa dalam suatu perkara terdapat kemaslahatan dan manfaat maka diperbolehkan. Sebaliknya, jika didalamnya terdapat kerusakan atau mudarat, maka Allah mencegah dan melarang untuk melaksanakannya.²⁷

²⁵ Adi Fajarwati K, Perspektif Jual Beli Online dan Perspektif Hukum Islam dan KUHPerdara, *Jurnal Studi Islam dan Sosial*, Volume 2, Nomor 1, Juni 2021 hlm.100

²⁶ Atikah Ika, Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi , *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.10 No.2, Juli-Desember 2018 hlm.5

²⁷ Salim Munir, Jual Beli secara Online menurut Pandangan Hukum Islam, *al-daulah: Jurnal Hukum Pidana & Ketatanegaraan*, Vol. 6 No. 2 Desember 2017, hlm.373

Landasan Hukum Jual Beli Berdasarkan Al-Quran Diantaranya:

- Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

- An-Nisa ayat 5

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: “Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik.”

Didalam islam Rukun jual beli ada tiga, yaitu:

a. Kedua Pihak Yang Berakad (*aqidain*)

Aqidain adalah pihak-pihak yang melakukan akad, yaitu pihak-pihak yang menyepakati dan merundingkan jual beli, yang disebut penjual dan pembeli.

b. Obyek akad (*ma'kud alaih*)

Ma'qud 'Alaihi, yaitu harta benda, nilai atau barang berharga yang dialihkan dari tangan satu pihak ke pihak lain

c. Ijab Kabul (*sighat*)

Sighat adalah ijab dan qabul. Ijab berasal dari kata *aujaba* yang berarti penjual, pemberi hak milik, dan qabul penerima hak milik. Jika penjual buku ini mengatakan “*bi'tuka*” (saya menjual kepadamu) buku ini dengan ini dan ini, maka ini adalah ijab, dan jika pihak lain mengatakan “*qobiltu*” (saya menerima), ini adalah qabul. Jika pembeli mengatakan “jualah kepadaku kitab ini dengan harga begini” dan penjual mengatakan "Saya akan menjualnya kepada Anda", yang pertama adalah qabul dan yang kedua adalah ijab. Oleh karena itu, dalam akad jual beli, penjual selalu menjadi orang yang melafalkan

ijab dan pembeli adalah penerimanya, baik di awal maupun di akhir akad.

Syarat menurut Hukum Islam diperbolehkannya jual beli melalui online diantaranya sebagai berikut:

1. Tidak melanggar ketentuan syari'at agama, seperti transaksi bisnis yang haram, kecurangan, penipuan dan monopoli.
2. Adanya kesepakatan perjanjian antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli, jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan maka antara sepakat (*alimdhha'*) atau pembatalan (*fasakh*).
3. Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari pemerintah (lembaga yang berkompeten) untuk menjamin diperbolehkannya berbisnis yang dilakukan melalui online bagi masyarakat.²⁸

Jika bisnis melalui online tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disebutkan di atas, maka hukumnya adalah "Haram". Kemaslahatan dan perlindungan terhadap umat dalam berbisnis dan usaha harus dalam perlindungan negara atau lembaga yang berkompeten. Agar tidak terjadi hal-hal yang membawa kemudratan, penipuan dan kehancuran bagi masyarakat dan negaranya.

²⁸ Nur Fitria T, Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* VOL. 03 NO. 01, Maret 2017 hlm.59-60

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Titip Barang Secara Online

Bisnis Jasa Titip merupakan bisnis baru yang berkembang pesat seiring dengan pemanfaatan media internet melalui aplikasi sosial media yang saat ini sedang berkembang dan kehadiran lapak jual beli online juga menjadi industri yang menarik dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Keberadaan sosial media dan kepemilikan gadget oleh seseorang juga bisa dimanfaatkan untuk mengambil untung sebagai pembelanja pribadi atau personal shopper.

Bisnis jasa titip ini berkembang dan merupakan peluang bisnis yang cukup menarik, dimana usaha ini merupakan usaha yang bisa dilakukan oleh seseorang baik berada di dalam negeri maupun luar negeri yang membuka jasa pembelian barang yang diperlukan oleh konsumen. Awal ide bisnis jasa titip ini adalah bermula dari pelaku bisnis jasa titip yang membelikan produk untuk memenuhi pesanan konsumen lainnya. Namun pelaku bisnis jasa titip melihat peluang dari usaha ini bisa untuk dikembangkan dan mendapatkan keuntungan dari jasa titip barang yang dipesan oleh konsumen lebih banyak lagi. Dengan bermodal smartphone dan koneksi internet serta sosial media maka usaha jasa titip berubah

menjadi sektor usaha yang memberikan keuntungan yang besar di berbagai lapak online yang sudah ada.¹

Adapun mekanisme usaha jasa titip online melalui media sosial seperti instagram yaitu²:

1. Konsumen yang ingin menggunakan jasa titip online untuk membelanjakan produk pesannya yang terdapat pada unggahan penyedia jasa titip online di sosial media, maka konsumen bisa menghubungi penyedia jasa melalui pesan singkat ke akun Instagram tersebut atau dapat menghubungi nomor Whatsapp yang tersedia pada biodata akun penyedia jasa titip online.
2. Konsumen yang sudah menghubungi penyedia jasa akan menyampaikan produk yang ingin dibelanjakan disertai foto gambar produk yang dimaksud serta jumlah produk yang diinginkan atau spesifikasi produk yang lebih lengkap untuk dipesan. Kemudian konsumen mengisi formulir pemesanan yang pada umumnya memuat identitas diri lengkap, alamat lengkap, nomor Whatsapp dan pilihan jasa pengiriman.
3. Penyedia jasa titip online akan memberitahu rincian harga produk sesuai dengan harga di toko, biaya jasa titip beli yang dihitung per produknya dan biaya ongkos kirim produk ke alamat konsumen sesuai dengan alamat yang tertera pada formulir pemesanan. Apabila ingin

¹ Rifa'I Muhamad dkk, Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol. 8, No.1, 2020 hlm.62

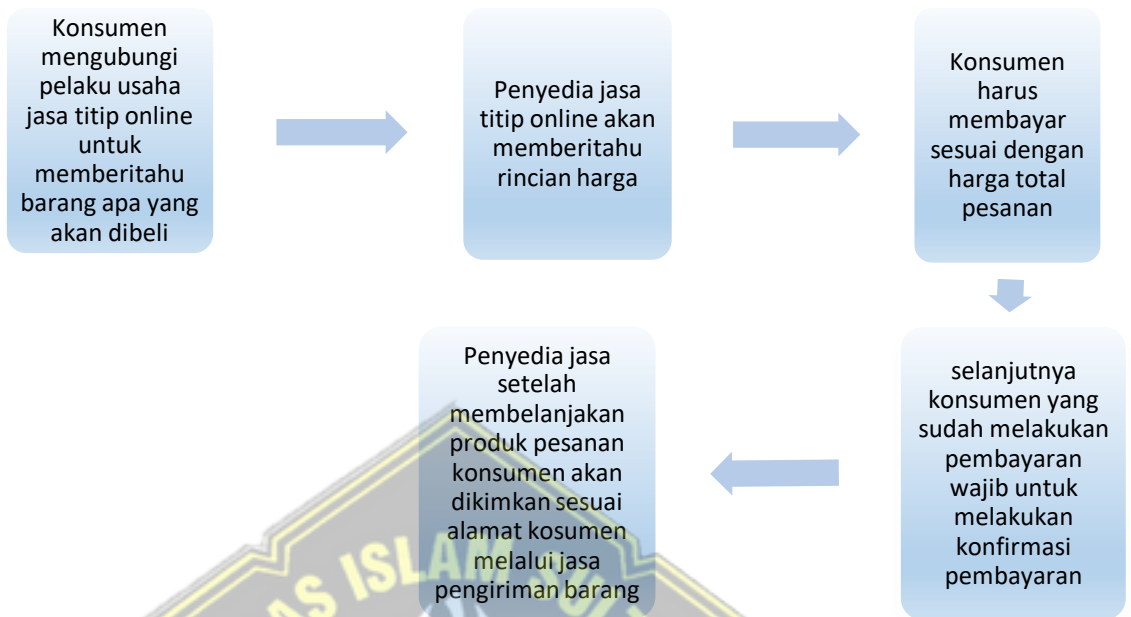
² Brahmanda Putu R dan Sukranatha Ketut A, Keabsahan Usaha Jasa Titip Online Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 8 No. 6 Tahun 2020 hlm.5

mengambil produk yang sudah dibeli secara langsung, tidak ada biaya ongkos kirim produk.

4. Konsumen diharuskan membayar sesuai dengan total harga pesanan, yang dapat dilakukan pembayaran uang muka atau DP sebesar 50% (lima puluh persen) atau melunasinya dengan mentransfer ke rekening penyedia jasa titip online yang telah diinformasikan sebelumnya agar pesanan konsumen dapat segera diproses.
5. Tahap selanjutnya yaitu konsumen yang sudah melakukan pembayaran, wajib untuk melakukan konfirmasi pembayaran pesanan kepada penyedia jasa titip online dengan mengirimkan bukti transfer agar penyedia jasa dapat membelikan produk yang dipesan dari uang yang ditransfer.
6. Penyedia jasa setelah membelanjakan produk pesanan konsumen akan mengirimkan barang tersebut melalui jasa pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya dan penyedia jasa nantinya akan memberikan nomor resi pengiriman barang. Ketika produk sudah sampai pada konsumen, konsumen wajib untuk melakukan konfirmasi kepada penyedia jasa³

³ *Ibid*, hlm.5-6

Bagan Mekanisme Jasa Titip Barang Online



Bagan 3.1

Pesatnya perkembangan usaha jasa titip online tidak menutup kemungkinan terjadinya permasalahan dalam pelaksanaannya. Terjadinya wanprestasi dari pihak pengusaha jasa titip online atau dari pihak konsumen sering terjadi. Oleh karena itu perlindungan hukum yang mengatur transaksi secara online dan perlindungan hukum bagi konsumen perlu dipahami baik bagi pengusaha ataupun konsumen, agar pada saat terjadi permasalahan dalam pelaksanaannya atau wanprestasi maka para pihak tersebut bisa menemukan solusi untuk menyelesaikannya.

Perlindungan Hukum bersumber pada pemikiran Satjipto Rahardjo yakni “terdapatnya upaya guna melindungi kepentingan seorang dengan

metode membagikan suatu kekuasaan kepadanya buat bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut”⁴

Perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi kepentingan individu dalam statusnya sebagai manusia yang berhak menikmati martabat dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam konteks kepentingannya. Suatu perlindungan dapat disebut perlindungan hukum jika mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perlindungan pemerintah bagi warga negara.
2. Menjamin kepastian hukum.
3. Berkaitan tentang hak-hak sipil.
4. Adanya sanksi hukum bagi pihak yang melanggar

Dasar dari perumusan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Prinsip perlindungan hukum di Indonesia berlaku prinsip pengakuan dan perlindungan harkat dan martabat manusia berdasarkan pada Pancasila. Menurut Muchsin, “perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.”

⁴ Fatria Alpheratz U. dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Penggunaan Jasa Titip Barang Secara Online, *Diponegoro Law Journal* Volume 11, Nomor 2, Tahun 2022

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b) Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran⁵

Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya Lembaga-lembaga penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan Lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Hal ini sesuai dengan pengertian hukum menurut Soedjono Dirdjosisworo yang menyatakan bahwa hukum memiliki pengertian beragam dalam masyarakat dan salah satunya yang paling nyata dari pengertian tentang hukum adalah adanya institusi-institusi penegak hukum.

Berkaitan dengan Jasa Titip online perlindungan hukum yang juga dibutuhkan adalah pemahaman pelaku usaha dan konsumen terhadap asas-asas hukum perjanjian, karena dalam pelaksanaannya perjanjian jasa titip online berdasar wawancara dengan pelaku usaha asas yang mereka

⁵ Alydrus Zein, S.M dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik, *Jurnal Lex Suprema* Volume 2 Nomor I Maret 2020 hlm 365

pergunakan hanya saling percaya atau kepercayaan atau hanya berdasar
dasar kepercayaan saja. Konsumen seharusnya tidak hanya mengutamakan
kenyamanan dalam proses jual beli barang dengan layanan jasa titip beli
online melalui sosial media. Konsumen mendapatkan keuntungan untuk
memperoleh barang yang cocok dan yang dia inginkan tanpa harus
mengeluarkan biaya dan usaha ekstra untuk membeli barang yang dia
inginkan. Tidak hanya memberikan kemudahan, Konsumen juga biasanya
diberikan harga barang yang relatif murah dari pada harga beli barang
langsung di toko konvensional. Begitu juga pelaku usaha jasa titip online
hanya mengutamakan kenyamanan memperoleh biaya jasa titip online
tersebut.

Pemerintah telah mengatur kegiatan perdagangan secara
telemarketing yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016
Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang
Informasi dan Transaksi Elektronik dan pemerintah mengatur tentang
Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana disebut
dalam pasal 3 adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian
konsumen untuk melindungi diri

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/ atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan / atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengusaha Jasa Titip Online yaitu Vicka, Pengusaha tersebut membuka usaha Jasa Titip Online karena sering pergi ke luar negeri atau luar kota⁶. Jika ingin ke luar negeri atau kota Pengusaha tersebut akan memfoto barang-barang yang akan dijual, seperti Baju, Sepatu, Jam Tangan, Aksesoris. Dan juga makanan-makanan seperti Coklat dan Snack-Snack dari luar negeri, jika ke luar kota bisa menitip makanan khas daerah kota tersebut.

⁶ Hasil Wawancara dengan Vicka sebagai pelaku usaha Jasa Titip Barang Secara Online pada tanggal 20 September 2022 di Cirebon

Setelah difoto barang-barang tersebut akan diposting di Grup yang dibuat oleh pengusaha tersebut, dan juga di posting di Status WhatsApp. Kebanyakan konsumennya adalah orang-orang yang sudah dikenal oleh pengusaha tersebut, karena kebanyakan sudah dikenal pengusaha tidak meminta uang DP terlebih dahulu. Yang terpenting setelah pengusaha sudah pulang dari luar negeri atau luar kota, barang tersebut segera diambil atau dibayar. Pengusaha tersebut juga menggunakan sistem mencicil, biasanya barang-barang yang *Branded* atau Mahal itu bisa dicicil. Pengusaha menggunakan Sistem Asas Kepercayaan.

Salah satu contoh kasus kerugian yang dialami oleh pengusaha selama melakukan usaha ini, pengusaha mendapatkan salah satu konsumen yang Wanprestasi. Pada saat itu pengusaha memposting di Grup WhatsApp jam tangan seharga Rp 1.500.000, lalu konsumen tersebut ingin membeli jam tersebut. Setelah barang itu sudah ada, sang pengusaha menghubungi konsumen tersebut untuk mengabari barangnya sudah ada. Konsumen tersebut tiba-tiba tidak jadi membeli dengan alasan Temannya tidak jadi membeli. Sebagai pembeli tidak ada itikad baik atau niat baik untuk menyelesaikan permasalahan ini.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan pengusaha jasa titip online, terdapat kasus wanprestasi yang dilakukan oleh konsumennya. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terdapat hak bagi pelaku usaha yaitu salah satunya “Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan

konsumen yang beritikad tidak baik.” Karena pelaku usaha hanya menggunakan asas kepercayaan dengan konsumennya, maka pelaku usaha tidak menuntut konsumen yang melakukan wanprestasi tersebut untuk mendapatkan perlindungan konsumen. Dari konsumen sendiri tidak ada itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan ini.

Sebagai Pelaku Usaha sudah melaksanakan Kewajibannya sebagai pelaku usaha, menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Akhirnya pelaku usaha memaafkan perbuatan konsumen tersebut dan lebih hati-hati lagi dalam melakukan usaha Jasa Titip, karena Pelaku usaha hanya menggunakan Asas Kepercayaan dalam melaksanakan Usaha Jasa Titipnya. Asas Kepercayaan yaitu: Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan di antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memegang janjinya dengan kata lain akan memenuhi prestasinya dibelakang hari.

Dari hasil wawancara oleh salah satu pengguna Jasa Titip yaitu Putri, konsumen ini pernah menggunakan jasa titip untuk membeli produk-produk yang ada di luar negeri⁷. Biasanya yang dibeli adalah Sepatu, Baju, Tas dan Snack-snack yang ada diluar negeri. Konsumen ini menggunakan aplikasi instagram. Pada saat melakukan jasa titip dengan akun instagram

⁷ Hasil Wawancara dengan Putri sebagai Konsumen/Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online pada tanggal 25 September 2022 di Cirebon

tersebut terdapat satu kasus, yaitu pada saat barang datang terdapat barang yang cacat produk. Konsumen pada saat itu membeli Baju, pada saat datang baju tersebut terdapat robek dibagian lengannya. Konsumen lalu protes kepada akun tersebut, tetapi pihak Penjual mengatakan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan dan ditukar, akhirnya konsumen mendapat kerugian. Sebagai konsumen, Putri belum memahami membuat surat gugatan ke pengadilan

Dari kasus diatas jelas sebagai pelaku usaha akun Instagram tersebut telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 7 yaitu seharusnya “memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian”. Sebagai konsumen, Putri tidak mendapatkan haknya untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, dari barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam hal-hal terdapat cacat tersembunyi, pembeli dapat memilih beberapa opsi sebagaimana diatur dalam Pasal 1507 KUH Perdata antara lain:

1. Mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian, atau

2. Akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian uang harga pembelian sebagaimana ditentukan oleh hakim setelah mendengar ahli tentang itu.

Dari sisi penjual atau pengusaha jasa titip dalam kaitannya cacat tersembunyi terdapat dua kewajiban yang harus dilakukan:

1. Jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang, maka penjual wajib mengembalikan uang konsumen yang telah diterima dan mengganti segala biaya, kerugian dan bunga

2. Jika penjual tidak mengetahui adanya cacat-cacat barang maka penjual wajib mengembalikan uang pembelian dan mengganti biaya untuk menyelenggarakan pembelian dan penyerahan, sekedar itu dibayar oleh pembeli

Penyedia jasa titip online telah melanggar larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan didalam iklan media sosial instagram miliknya. Maka pelaku usaha penyedia jasa titip online tersebut dapat dipidana berdasarkan pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Transaksi. jual beli online tetap dinyatakan sebagai transaksi yang dapat di pertanggung jawabkan. Karena berpayung hukum Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah

Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Langkah yang harus diambil untuk kasus cacat produk, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Dalam hal pembelian barang secara online melalui layanan pembelian online, ada kesepakatan yang disepakati bersama Hal ini dapat menghasilkan ikatan hukum. Dan perjanjian itu juga menjadi hukum atau undang-undang yang mengikat para pihak Pelaksanaan perjanjian jual beli melalui jasa titipan online. Dalam hal ini, konsumen juga berhak untuk Kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memperoleh barang atau jasa dengan nilai pengganti, dan Kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak untuk mengetahui keadaan barang dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Serta mempunyai hak untuk mendapat Kompensasi yang akan dibayarkan jika barang yang diterima tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan, Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen intinya adalah “suatu tindakan yang melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai

dengan apa yang di informasikan dalam penjelasan ataupun iklan dari sistem penjualan barang tersebut”, berlandaskan pada pasal 8 ayat (1) huruf f Undang- undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terdapat ketidaksesuaian rupa atau wujud barang yang ada pada sosial media penyedia jasa titip beli tersebut dengan barang yang diterima tidak cocok dengan sebagaimana mestinya atau barang yang diterima terdapat cacat produk, itu adalah suatu pelanggaran untuk pelaku usaha dalam perdagangan barang

B. Hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

Dalam pelaksanaan usaha Jasa Titip kemungkinan ada saja kasus seperti penipuan, cacat produk, dan sebagainya. Produk cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. “Ganti rugi tersebut 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.” Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tidak ada suatu pengertian yang secara eksplisit mendefinisikan tentang cacat tersembunyi, namun sebagaimana diatur dalam pasal 1504 dan 1506 KUH Perdata berikut:

1. Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang
2. Ia harus menjamin barang terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian ia telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak wajib menanggung sesuatu apapun.

Hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk adalah:

1. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

- a. Hambatan yang pertama adalah kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Konsumen akan berada pada posisi yang lemah, dikarenakan pembuatan perjanjian standar tersebut yang hanya dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha saja. Jelas bahwa

klausula baku yang terdapat di dalam perjanjian standar tersebut sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha dibandingkan dengan pihak konsumen.⁸

Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, perjanjian, atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang merugikan konsumen. Adanya klausula baku menyebabkan posisi konsumen lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menentukan bahwa “klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian”

- b. Hambatan yang kedua adalah dalam proses jasa titip pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan, oleh karena itu banyak terjadi kasus wanprestasi, penipuan, barang palsu, cacat produk. Wanprestasi sendiri menurut Kamus Hukum yaitu Suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.
- c. Hambatan yang ketiga adalah masih banyak pelaku usaha dan konsumen yang melanggar hak masing-masing pihak. Sebagai

⁸ Nurhafni&Sanusi B, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik Consumer Law Protection In Electronic Standard Agreement, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 3, Desember 2018, hlm 474

konsumen dan pelaku usaha masih belum paham mengajukan gugatan untuk mendapatkan haknya.

Dimana Hak dan Kewajiban sebagai konsumen dan pelaku usaha sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu sebagai berikut:

Hak Konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif

- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.⁹

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Kewajiban konsumen adalah Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.¹⁰

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;

⁹ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Prenada Media Group: Jakarta, 2013 hlm. 50-51

¹⁰ Indah Puspita Made, Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol.02, No.03 Juni 2014 hlm.4

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan

¹¹ *Ibid*, hlm.4

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

2. Solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk

a. Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen, berkaitan dengan produk yang diedarkannya di dalam masyarakat. Kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya.¹³ Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa “larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak”. Demikian juga berdasarkan Pasal 1337 KUH Perdata bahwa “setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian

¹² Zulham, *Op.cit* hlm.51-52

¹³ Nurhafni&Sanusi B, *Op. Cit* hlm.475

tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku dan tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum”

b. Dalam proses Jasa Titip pelaku usaha dan konsumen harus lebih berhati-hati lagi jika hanya menggunakan Asas Kepercayaan. Disarankan jika hanya menggunakan Asas Kepercayaan, antara konsumen dan pelaku usaha harus saling mengenal satu sama lain. Ataupun sebagai konsumen harus pintar mencari Akun Jasa Titip Barang di sosial media seperti Instagram yang memiliki followers atau pengikut banyak, dan terdapat testimoni dari beberapa pelanggan lainnya.

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka dalam hal ini, berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “sebagai konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan/diperjanjikan di awal”. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

c. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Jelasnya jika seorang konsumen dilanggar haknya dan karena itu menimbulkan kerugian baginya, maka konsumen

dapat mengajukan tuntutan atau gugatan secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya. Tuntutan atau gugatan diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku. Misalkan seorang konsumen mendapat kerugian setelah menerima barang yang dibeli, Oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan ganti rugi. Kebanyakan konsumen dan pelaku usaha masih belum paham dalam membuat gugatan. Harus adanya sosialisasi pembuatan gugatan untuk konsumen dan pelaku usaha

Berdasarkan maraknya kasus jasa titip seperti penipuan barang palsu, wanprestasi, cacat produk dan sebagainya maka perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi online. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang perlu untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen maka tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jasa titip online diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis jasa titip online

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sebagai pelaku usaha dan konsumen tidak boleh melanggar hak masing-masing pihak. Jika Pelaku usaha mengalami kerugian, Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki yaitu salah satunya “Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik”. Jika Konsumen mengalami kerugian seperti cacat produk, Langkah yang harus dilakukan adalah konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.
2. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk adalah kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen akan berada pada posisi yang lemah, dikarenakan pembuatan perjanjian standar tersebut yang hanya dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha saja. klausula baku yang tertuang di dalam perjanjian standar tersebut sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha dibandingkan dengan pihak konsumen. Dalam proses jasa titip pelaku usaha dan

konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan, oleh karena itu banyak terjadi kasus wanprestasi, penipuan barang palsu, cacat produk, dan lain-lain. Jadi jika terjadi kasus seperti cacat produk, konsumen masih belum paham untuk membuat gugatan serta masih banyak pelaku usaha dan konsumen yang melanggar hak masing-masing pihak

Solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk adalah kedudukan konsumen yang berada pada posisi yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Harus lebih berhati-hati karena proses Jasa titip barang online ini hanya menggunakan asas Kepercayaan saja. Sebagai hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Jelasnya jika seorang konsumen dilanggar haknya dan menimbulkan kerugian baginya, konsumen dapat mengajukan tuntutan atau gugatan secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu. Tuntutan atau gugatan diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku. Diperlukan juga adanya sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha dalam proses pembuatan gugatan

B. Saran

1. Penulis menyarankan kepada pemerintah supaya regulasi atau undang-undang khusus terkait Jasa Titip secara online dibuat, terutama dalam perihal menjamin perlindungan hukum bagi pihak

pembeli selaku konsumen dan bagi pihak pelaku usaha dalam transaksi jasa titip online;

2. Penulis mengharapkan kepada masyarakat Indonesia atau konsumen harus lebih berhati-hati dalam melakukan jual beli online. Seperti jasa titip online harus di tempat yang terpercaya, contohnya akun Instagram yang memiliki testimoni dari para konsumennya. Sebagai pelaku usaha juga jangan hanya mengandalkan asas kepercayaan saja pada saat transaksi Jasa Titip dengan konsumennya



DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran

Q.S Al-Baqarah Ayat 275

Q.S An-Nisa Ayat 5

B. Buku

AZ Santoso Lukman, *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya*, Penebar Media Pustaka: Yogyakarta, 2019

Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika: Jakarta, 2009

Ibid, *Pengantar Hukum Indonesia (PHI)*, Rajawali Pers: Jakarta, 2014

Ibid, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2017

Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka: Jakarta, 1986

Marpri.Y, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, PT. Zona Media Mandiri, 2020

Prakoso M.R, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Jasa Titip Diaplikasi Instagram*, 2022 (Skripsi)

Pratama.Galuh, *Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk dan Pelayanan Di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman*. S1 thesis, Universitas Negeri Yogyakarta, 2019 (Skripsi)

Santoso Agus A.P dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, PustakaBaruPress, Yogyakarta, 2022

Sidabalok.J, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti : Bandung, 2014

Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia (UI PRESS), Jakarta, 1986

Sriwidodo Joko dan Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan*, Penerbit
Kepel Press: Yogyakarta, 2021

Subekti.R dan Tjitrosudibio.R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*
buku ke tiga Tentang Perikatan, PT Pradnya Paramita: Jakarta,
2004

Zakiyah, *Hukum Perjanjian Teori dan Perkembangannya*, Lentera
Kreasindo: Yogyakarta,2015

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

C. Jurnal

Adi Fajarwati K, Perspektif Jual Beli Online dan Perspektif Hukum Islam
dan KUHPerduta, *Jurnal Studi Islam dan Sosial*, Volume 2, Nomor
1, Juni 2021

Alydrus Zein, S.M dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT.
PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik,
Jurnal Lex Suprema Volume 2 Nomor I Maret 2020

Atikah Ika, Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)
Di Era Teknologi , *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.10 No.2,
Juli-Desember 2018

Brahmanta Putu R dan Sukranatha Ketut A, Keabsahan Usaha Jasa Titip
Online Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian,
Jurnal Kertha Desa, Vol. 8 No. 6 Tahun 2020

Fatria Alpheratz U. dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang
Melakukan Penggunaan Jasa Titip Barang Secara Online,
Diponegoro Law Journal Volume 11, Nomor 2, Tahun 2022

Indah Puspita Made, Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual
Beli Online, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol.02, No.03
Juni 2014

Kusumastuti D.A, Fenomena Jasa Titip (Jastip) dan Polemik Bagi
Kelangsungan Produk UMKM, *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan
Kewirausahaan* Vol. IX, No. 1 Januari 2020

Mahesti I.P & I Gusti Ngurah D.L, Perlindungan Hukum Terhadap
Pengguna Jasa Titip Online Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

Monarchi T.K, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip (Jastip) Melalui Media Online JOM Fakultas Hukum, Volume VII, Nomor 2, Juli-Desember 2020
Nola L.F, Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (Tki), *Jurnal Negara Hukum* Vol.7 No.1, 1 Juni 2016

Nugraha R.A dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 08 No. 02 Agustus 2014 Januari 2015

Nur Fitria T, Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 03 No. 01, Maret 2017

Nurhafni&Sanusi B, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik Consumer Law Protection In Electronic Standard Agreement, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 3, Desember, 2018

Rifa'I Muhamad dkk, Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol. 8, No.1, 2020

Salim Munir, Jual Beli secara Online menurut Pandangan Hukum Islam, *al-daulah: Jurnal Hukum Pidana & Ketatanegaraan*, Vol. 6 No. 2 Desember 2017

D. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

E. Internet

<https://lifepal.co.id/media/caranya-memulai-bisnis-jasa-titip-supaya-pemasukan-kamu-meledak/> *Apa itu Jastip dan Bagaimana Caranya Menghasilkan Untung*

<https://hot.liputan6.com/read/4697680/jastip-adalah-jasa-titip-tanpa-modal-besar-ketahui-cara-memulai-dan-keuntungannya>

Jastip adalah Jasa Titip Tanpa Modal Besar, Ketahui Cara Memulai dan Keuntungannya

<https://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-online-online-adalah-online.html> *Pengertian Online Secara Umum dan Menurut Para Ahli*

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

<https://kamushukum.web.id/>

