

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE

<sup>1</sup>Cantika Putri Azzahra\*, <sup>2</sup>Amin Purnawan

<sup>1,2</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung

\*Corresponding Author:

[cantikaputriazzahra3@gmail.com](mailto:cantikaputriazzahra3@gmail.com)

## 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. 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. Hasil penelitian yang didapatkan adalah: 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 melalui lembaga yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen 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. 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*

---

*Abstract*

*Personal Shopper are a job in and out of shops, malls with certain brands according to the demands of consumers who trust their services. This thesis research aims to find out the legal protection for consumers who use online goods delivery services and find out the obstacles and solutions in legal protection for consumers who use online goods delivery services in the event of a product defect. In this thesis research, using a sociological juridical approach. This research is a descriptive analysis. The research results obtained are: Based on Article 6 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, business actors have one of them, namely "The right to obtain legal protection from consumer actions with bad intentions". If consumers suffer losses such as product defects, consumers can sue business actors through institutions that resolve disputes between consumers and business actors. Obstacles in legal protection for consumers in the event of a product defect is that the position between business actors and consumers becomes unequal. In the process of entrusting services to business actors and consumers, it is only based on the principle of trust. If there is a case such as a product defect, consumers still don't understand how to make a lawsuit. The solution is the position of consumers who are in a weak position requiring protection of their interests. You have to be more careful because the process of entrusting goods online only uses the principle of trust. As civil rights, consumers must fight for their own rights through civil law channels and civil law institutions provided by the state.*

**Keywords:** *Personal Shopper, Consumer, Consumer Protection Law*

## 1. PENDAHULUAN

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. 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 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 umum

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”. 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 mengikat para pihak. Oleh karena itu, kontrak penjualan melalui layanan pemesanan online tunduk pada ketentuan perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata. 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. 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 KUHPerdara 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 ahli tentang itu.” 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”**

## **2. METODE PENELITIAN**

### **A. 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. 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

### **B. 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

#### **1. 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. Data yang diperoleh berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online

### **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.

## **2. 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

### **3.) 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.

### 3. 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.

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”.

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

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 pergunakan hanya saling percaya atau kepercayaan atau hanya berdasar asas 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 Teknologi Elektronik dan pemerintah mengatur tentang Perlindungan Kosumen 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 kosumen 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 kota. 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.

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 negeri. 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 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 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**

### **1. Hambatan**

- 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

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 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.

## 2. Solusi

- 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. 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 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

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan:

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
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. 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. 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.

Berdasarkan apa yang telah disimpulkan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

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

- 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
- 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
- Santoso Agus, A.P dkk, Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif), Pustakabarupress: Yogyakarta, 2022, hlm.70
- Prakoso, M.R, Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Jasa Titip Diaplikasi Instagram, 2022 hlm 8-9
- Ishaq, Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi, Penerbit Alfabeta: Bandung, 2017, hlm. 70
- Soekanto Soerjono, Pengantar Penelitian Hukum, Penerbit Universitas Indonesia (UI PRESS): Jakarta, 1986 hlm.12
- 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
- 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
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Prenada Media Group: Jakarta, 2013 hlm. 50-51
- 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