

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TITIP
ONLINE (JASTIP) PRESPEKTIF UU NO. 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

(Studi kasus Jasa Titip Kota Malang dan Kota Surabaya)

SKRIPSI

Vaisal Abdullah Sola

NIM: 19220171



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TITIP
ONLINE (JASTIP) PRESPEKTIF UU NO. 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi kasus Jasa Titip Kota Malang dan Kota Surabaya)

SKRIPSI

Vaisal Abdullah Sola

NIM: 19220171



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TITIP ONLINE (JASTIP) PRESPEKTIF UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Studi kasus jasa titip Kota Malang dan Kota Surabaya)

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar serjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 03 Oktober 2024

Penulis,



Vaisal Abdullah Sola

NIM. 19220171

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Vaisal Abdullah Sola NIM: 19220171 Program Studi Hukum Ekonomi Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TITIP ONLINE (JASTIP)
MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi kasus Kota Malang dan Surabaya)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat untuk diajukan dan diuji pada Mejlis Dewan Penguji

Malang, 03 Oktober 2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji:

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing,



Dr. J akhrudin M.HI
NIP. 197408192000031002



Prof. Dr. H. Abbas Arfan Lc, M.H
NIP. 197212122006041004



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARI'AH
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354
pos. (0341) 572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Vaisal Abdullah Sola
NIM : 19220171
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H Abbas Arfan Lc. MH
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Titip Online (Jastip)
Prespektif UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kota Surabaya dan Malang)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD Pembimbing
1.	09 Juni 2024	Acc Proposal Skripsi	
2.	25 Juli 2024	Konsultasi Outline	
3.	29 Juli 2024	Konsultasi BAB I dan II	
4.	23 Agustus 2024	Revisi BAB I dan II	
5.	29 Agustus 2024	Konsultasi BAB III dan IV	
6.	17 September 2024	Revisi BAB III, IV dan V	
7.	23 September 2024	Revisi BAB IV dan V	
8.	26 September 2024	Revisi BAB V	
9.	30 September 2024	Revisi BAB V & Kesimpulan	
10.	03 Oktober 2024	Acc Keseluruhan	

Malang, 03 Oktober 2024
Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum
Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin M.HI
NIP.197408192000031002

PENGESAHAN SKIRPSI

Dewan Penguji Skripsi Saudara Vaisal Abdullah Sola NIM. 19220171
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Maulana Ibrahim Malang dengan Judul.

PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA TITIP ONLINE (JASTIP) MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi kasus kota Malang dan Surabaya)

Dengan Penguji :

1. Nama : Ahmad Faroh Hasan, M.SI
NIP : 1986052920160801101


(_____)
Ketua Penguji

2. Nama : Prof Dr. H. Abbas Arfan, Lc. MH
NIP : 197212122006041004

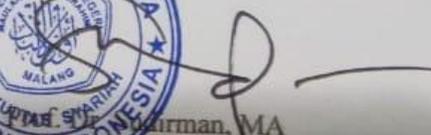

(_____)
Sekertaris Penguji

3. Nama : Rizka Amaliah, MPd
NIP : 198907092019032012


(_____)
Penguji Utama

Malang, 06 Desember 2024




Dekan, MA
NIP. 197708222005011003

MOTTO

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا
وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا
وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٣٠﴾

“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami lah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan”

(QS. Az-Zukhruf : 32)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan juga hidaya-Nya. Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita ke jalan yang terang sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TITIP ONLINE (JASTIP) MENURUT UU No 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dengan segala upaya, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof Dr. Zainudin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof Dr. Sudirman, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Fakhruddin M.HI selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.H selaku Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Prof. Dr. H. Abbas Arfan, Lc. M.H selaku dosen pembimbing skripsi yang tiada henti memberikan masukan dan sarannya dalam penulisan skripsi penulis dan meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan

penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Semoga apa yang diberikan dapat bermanfaat bagi penulis dan segala perbuatan baik dapat menjadi amal jariyah.

6. Ibu Kurniasi Bahagiati M.H selaku dosen sekaligus mentor dalam hal belajar, administrasi dan rekomentasi buku sebagai sumber literasi bagi penulis untuk menunjang kemampuan berpikir dan pembantuan kematangan krakter selama penulis menjadi mahasiswa di kampus tercinta Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Semoga apa yang diberikan dan diajarkan kepada penulis menjadi amalan jariyah
7. Ibu Harsila Astari Pitaloka M.Pd selaku dosen wali yang sudah banyak membantu dan memudahkan mahasiswanya dalam urusan adminsitrase dari awal menjadi mahasiswa baru hingga selesai di Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pelajaran selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Orang tua tercinta, yang selalu mendoakan putramu yang pertama ini dan senantiasa mendukung apa yang dilakukan oleh putramu serta selalu membimbing dan mengajarkan banyak pengetahuan bijak dalam bersikap dan memperlakukan orang sebagaimana mestinya untuk diperlakukan. Semoga putramu menjadi lebih baik lagi, menggapai cita-citanya dan membangakan kalian dalam keluarga

10. Terimakasih juga saya ucapkan kepada rekan-rekan Organisasi intra maupun extra kampus serta organisasi daerah yang menyemangati dalam proses mencari ketidaktahuan.
11. Teman-teman di UIN Malang, Organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI), Serikat Mahasiswa Muslimin Indonesia (SEMMI) Cabang Malang, Organisasi Daerah Forum Studi Mahasiswa Muslim Ende Malang (Forsimme), Keluarga Besar Ende Malang (KBEM) serta Lembaga Advokasi Hukum Paham Cabang Malang.

Penulis berharap apa yang telah penulis pelajari selama menjalani perkuliahan di Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang khususnya di Fakultas Syariah dapat bermanfaat baik untuk diri penulis pribadi maupun yang lainnya. Dalam penulisan ini penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar penulis lebih baik kedepannya nanti.

Malang, 03 Oktober 2024

Vaisal Abdullah Sola
19220171

PENDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi merupakan pemindahalihan bahasa Arab kepada bahasa Indonesia, yang penekanannya bukan pemindahan bahasa Arab kedalam terjemahan bahasa Indonesia. Dalam pembahasan ini yang masuk dalam kategori ini meliputi nama Arab dari bangsa Arab, sementara nama Arab dari bangsa selainnya ditulis menggunakan ejaan nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam peraturan yang dibuat sebagai rujukan. Selanjutnya penulisan judul buku dalam footnote ataupun daftar pustaka tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini. Berikut transliterasi yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini didasarkan pada hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor:0543b/U/1987.

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan

ض = Dl

ب = B

ط = Th

ت = T

ظ = Dh

ث = Ts

ع = (koma menghadap ke atas)

ج =	J	غ =	Gh
ح =	H	فا =	F
خ =	Kh	ق =	Q
د =	D	ك =	K
ذ =	Dz	ل =	L
ر =	R	م =	M
ز =	Z	ن =	N
س =	S	و =	W
ش =	Sy	ه =	H
ص =	Sh	ي =	Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awa l kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (^), berbalik dengan koma (,) untuk pengganti lambang “ع”

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlommah dengan “u,” sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Â Misalnya قال Menjadi qâla

Vokal (i) panjang = Î Misalnya قيل Menjadi qîla

Vokal (u) panjang = Û Misalnya دون Menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya“ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya“ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya“ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi Qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خري menjadi Khayrun

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta“ marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسا للمدرسة menjadi *al risâlat li almudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة هلا menjadi *firahmatillâh*

E. Kata Sandang dan Lafadhal-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada ditengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh:

تأخرون - nauun-anûzduhk, - ال - نوعون -أ - utrimu - ستش - م - يء

F. Penulisan Kata Arab dalam Bahasa Indonesia

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila nama tersebut merupakan nama arab dari orang indonesia atau bahasa arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliteras

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
BUKTI KONSULTASI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PENDOMAN TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRAK	xv
BAB 1.....	18
PENDAHULUAN	18
A. Latar Belakang	18
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian.....	22
D. Manfaat Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional	23
F. Sistematika Penulisan	24
BAB II.....	26
KAJIAN PUSTAKA	26
A. Penelitian Terdahulu.....	26
B. Kerangka Teori	35
a. Teori Perlindungan Hukum.....	35
b. Teori Perlindungan Konsumen.....	38

c. Hak, Kewajiban Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	39
d. Jasa Titip Online.....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN	42
A. Jenis penelitian	42
B. Pendekatan pnelitian.....	42
C. Lokasi penelitian.....	43
D. Sumber data.....	43
E. Metode Pengumpulan data	45
F. Metode pengolahan data.....	46
BAB IV.....	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Bentuk dan model kecacatan transaksi jasa titip di Kota Malang dan Kota Surabaya.....	48
B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Titip Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	67
BAB V.....	74
PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
Daftar Pustaka	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80

ABSTRAK

Vaisal Abdullah Sola, 19220171, Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Titip Online Prespektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (studi kasus Kota Malang dan Surabaya). Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum konsumen, *Jasa Titip Online* (jastip), UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen

Perkembangan teknologi digital telah melahirkan berbagai inovasi layanan. Salah satunya adalah layanan jasa titip online. Jasa titip online semakin populer sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam. Namun, maraknya kasus kehilangan atau kerusakan barang titipan menimbulkan pertanyaan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ini.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum pengguna jasa titip online dengan perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Studi kasus di kota Surabaya dan Malang dengan bentuk dan model kecacatan transaksi jasa titip online di kota Malang dan Surabaya dan perlindungan hukum pengguna jastip menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris yaitu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Adapun bahan hukumnya didapat dari wawancara dengan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) bentuk dan model kecacatan yang terjadi dalam transaksi jasa titip diwilayah kota Surabaya serta kota Malang yaitu keterlambatan pengiriman, kerusakan atau kecacatan barang, kehilangan barang, ketidaksesuaian barang dan pembatalan sepihak; (2) perlindungan pengguna jasa titip menurut UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih memiliki celah yaitu definisi jasa titip itu sendiri, ketidakpastian hubungan hukum, kurangnya akuntabilitas dan minimnya penegakan hukum tentang penyelewengan dalam usaha jasa titip

ABSTRACT

Vaisal Abdullah Sola, 19220171, Legal Protection Of Users Of Perspective Online Deposit Services Law no. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection. (case study of the cities of Malang and Surabaya). Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang.

keywords : Consumer Legal Protection, Online Deposit Services (Jastip), Law No. 8 of 1999 Consumer Protection

The development of digital technology has given birth to various service innovations. One of them is the online deposit service. Online deposit services are increasingly popular as an alternative to meet the diverse needs of consumers. However, the rampant cases of loss or damage to consignments raise questions about legal protection for users of this service.

The purpose of this study is to analyze the legal protection of online deposit service users with the perspective of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. A case study in the cities of Surabaya and Malang with the formulation of the problem of how the form and model of defects in online deposit service transactions in the cities of Malang and Surabaya and how to protect the legal protection of jastip users according to Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection.

The research method used is the Empirical Juridical research method, which is a type of legal research that analyzes and examines the work of law in society. The legal materials are obtained from interview using a conceptual approach and a legal approach

The results of this study show that (1). The forms and models of defects that occur in deposit service transactions in the Surabaya and Malang city areas are delays in delivery, damage or defects in goods, loss of goods, non-conformity of goods and unilateral cancellation. (2). Protection of custodial service users according to Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection still has a gap, namely the definition of the custodial service itself, the limits of responsibility of the custodial service provider when the damage or loss of goods and the form of agreement in general in the consignment service does not meet the requirements of a valid agreement.

مستخلص البحث

فيصل عبد هلا سوال ، 19220171 ، قانون الحماية القانونية لمستخدمي خدمات الإيداع عبر الإنترنت رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك. (دراسة حالة لمدينتي مالنح وسورابايا). برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي ، كلية الشريعة ، جامعة موالنا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالنح.

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية للمستهلك, خدمات الإيداع عبر الإنترنت, قانون رقم 8 لسنة 1999 حماية المستهلك

أدى تطور التكنولوجيا الرقمية إلى ولدة العديد من ابتكارات الخدمة. واحد منهم هو خدمة الإيداع عبر الإنترنت. تحظى خدمات الإيداع عبر الإنترنت بشعبية متزايدة كبديل لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستهلكين. ومع ذلك ، فإن حالات فقدان أو تلف الشحنات المتفشية تثير تساؤلات حول الحماية القانونية لمستخدمي هذه الخدمة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الحماية القانونية لمستخدمي خدمة الإيداع عبر الإنترنت من منظور القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك. دراسة حالة في مدينتي سورابايا ومالنح مع صياغة مشكلة كيفية شكل ونموذج العيوب في معاملات خدمة الإيداع عبر الإنترنت في مدينتي مالنح وسورابايا وكيفية حماية الحماية القانونية لمستخدمي jastip وفقا للقانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك

طريقة البحث المستخدمة هي طريقة البحث القانوني التجريبي ، وهي نوع من البحث القانوني الذي يحلل ويفحص عمل القانون في المجتمع. يتم الحصول على المواد القانونية من المواد القانونية الأولية والثانوية باستخدام نهج مفاهيمي ونهج قانوني

تظهر نتائج هذه الدراسة أن (1) أشكال ونماذج العيوب التي تحدث في معاملات خدمة الإيداع في منطقتي مدينة سورابايا ومالنح هي التأخير في التسليم ، وتلف أو عيوب في البضائع ، وفقدان البضائع ، وعدم مطابقة البضائع والإلغاء من جانب واحد(2). حماية مستخدمي خدمة الإيداع وفقا للقانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك ال تزال بها ثغرات وهي تعريف خدمة الإيداع نفسها وحدود مسؤولية مقدم خدمة الإيداع عند تلف أو ضياع البضائع وشكل التفاقية العامة في خدمة الإيداع ال تفي بمتطلبات اتفاقية سارية المفعول

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat, membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*). Terutama kemajuan teknologi dalam gadget memudahkan untuk berkomunikasi dan melakukan pekerjaan. Akses internet menjadi mudah dan cepat, dimana dan kapan saja dapat di akses. Menjalani kehidupan sehari-hari juga bergantung pada media *mobile* dan internet. Hal ini mengakibatkan terjadinya perubahan kehidupan masyarakat terutama di wilayah kota besar. Memengaruhi banyaknya konsumen yang berminat pada tokoh *online* yang memudahkan transaksi tanpa dibatasi oleh waktu 24 jam. Selain itu berbelanja secara *online* menyediakan perbandingan produk dan membantu dalam memutuskan mana yang harus dibeli, lebih nyaman, produk lebih beragam, transaksi lebih cepat dan tanpa antrian, rahasia konsumen terlindungi dan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Ditambah pada tahun 2019 wabah pandemi Covid-19 angkanya terus menunjukkan kenaikan, hal tersebut pun menjadi pertimbangan masyarakat baik itu dari sisi konsumen ataupun penjual untuk memasuki era digital untuk keperluannya. Era globalisasi yang di susul dengan perkembangan dunia maya semakin pesat, tidak saja dalam konteks interaksi sosial antara pengguna internet, tetap juga merambat pada lahirnya beragam bisnis virtual baik yang di bentuk *start up, peer to peer lending (P2PL)* untuk sektor *financial service*.¹

¹ Sorejono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali.

Seiring dengan berkembangnya internet atau teknologi dan komunikasi membuat masyarakat menjadi lebih konsumtif dalam hal berbelanja secara online. adanya smartphone dari berbagai fasilitas pendukung lainnya menambah kemudahan bagi masyarakat untuk berinteraksi maupun untuk mencari sesuatu yang diinginkan. Kegiatan bisnis biasanya digunakan secara konvensional, kemudian mulai berkembang dengan menggunakan internet, Electronic-Commerce atau disingkat E-Commerce². E-commerce menciptakan kegiatan bisnis yang mempermudah masyarakat sehingga lebih efektif dalam transaksi bisnis antara pedagang dan pembeli tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.³ Pelaku usaha yang melakukan bisnis online biasanya memanfaatkan aplikasi media sosial untuk menjalankan usahanya. Ada beberapa macam media sosial yang menjadi platform e-commerce. *Instagram* merupakan salah satu aplikasi yang saat ini sedang digemari oleh masyarakat, dikarenakan aplikasi tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berbagi foto ataupun video bergerak, sehingga aplikasinya tersebut bisa menjadi salah satu kegiatan untuk jual beli *online*.

Sistem belanja online yang dewasa ini banyak diminati oleh masyarakat adalah jasa titip beli secara *online* dan mengirim barang, kedudukan seorang jasa titip ini sebagai perantara antara pedagang dan pembeli, jasa titip ini membelikan barang sesuai pesanan atas jasa tersebut, dimana cara kerja dari jasa titip ini hanya dengan cara mengambil gambar pada barang yang dijual dari pusat perbelanjaan lalu diunggah melalui akun media sosial atau juga menggunakan

² Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, 2005, *bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 10

³ Abdul Halim Barkatullah, "urgensi perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce", *Jurnal Hukum*, Vol. 14, No 2, April 2007, Hal 250

cara lain yaitu menerima barang titipan yang sudah dibeli kemudian dikirimkan ke suatu wilayah atau kota tertentu .

Perbedaan jasa titip dengan bisnis online lainnya yakni konsumen meminta secara langsung kepada pemilik jasa untuk membeli suatu barang yang diinginkan seperti peralatan motor yang membutuhkan *kode seri*, kendaraan bekas, sepatu, jam tangan, pakaian atau barang tren dan ori lainnya ataupun jasa lainnya. Namun melakukan pemesanan melalui jasa titip secara online hanya dikenakan biaya jasa titip dan ongkos kirim, artinya anda hanya meminta seseorang yang kebetulan berada di suatu wilayah untuk membelikan sebuah produk. Maka tak heran kalau akhirnya orang-orang yang berkuliah atau merantau ke suatu wilayah mulai banyak menawarkan bisnis jasa titip beli barang.⁴

Oleh sebab itu masyarakat cenderung lebih memilih berbelanja menggunakan media jasa titip, selain bisa menghemat waktu dan tenaga masyarakat juga mendapatkan harga yang relevan murah dan kualitasnya barang yang bagus dan sesuai dengan yang diinginkan. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (BJBC) telah melakukan penertiban terhadap 422 kasus pelanggaran yang telah dilakukan oleh jasa titip barang, jumlah tersebut tercatat sejak awal tahun hingga 25 september 2019 di Bandara Internasional Sukarno-Hatta, diidentifikasi bahwa barang barang tersebut berasal dari negara Bangkok, Singapura, Hongkong, Abu Dhabi, dan Australia.⁵ Beberapa contoh kasus mengenai penipuan jasa titip atau pedagang perantara yaitu:

⁴ Iindiran Putri Mahesti, *Perlindungan hukum terhadap jasa titip online*. Program Khusus Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana indira.mahesti@gmail.com

⁵ <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190927170556-4-102772/bea-cukai-amankan-penerimaan-rp-4-m-dari-penertiban-jastip>

- 1) Salah satu jastip, Wulan turut menjadi korban dalam kasus penipuan modus jastip barang elektronik oleh perempuan berinisial T. Korban yang merupakan warga Depok, Jawa Barat ini mengaku mengalami kerugian hingga ratusan juta rupiah.⁶ Wulan menceritakan, semula ia diajak rekannya untuk mengikuti kulak bareng/kulbar (*minuman order quantity*) dalam jastip barang elektronik pada april 2022. Wulan memesan tiga item Mitociba *chopper*, Mito *airfryer* dan Philips *rice cooker*. Kemudian, uang pembayaran ditransfer ke rekening teman yang mengajak. Ternyata, rekannya itu turut menjadi korban. Selain T, ada empat orang lainnya sebagai “downline” yang diduga juga melakukan penipuan. Wulan mengatakan, terbongkarnya dugaan penipuan itu setelah ia sadar barang yang dipesan tiga bulan lalu tak kunjung sampai, terlebih ada beberapa orang lain yang bersuara menjadi korban. Total kerugian yang dialami ratusan juta dari puluhan unit masing-masing barang.
- 2) Polda Metro Jaya menangkap dua pelaku penipuan jasa titip (jastip) tiket konser Coldplay, kedua pelaku berinisial ABF (laki-laki) dan W (perempuan). Direktur Reskrisus Polda Metro Jaya Kombes Auliansyah Lubis mengatakan kedua pelaku itu melakukan penipuan lewat akun @fintrove_id. Pihaknya mengaku berhasil mengamankan ABF dan W di Yogyakarta setelah mendapatkan laporan dari korban.⁷

Auliyah menyebutkan dua pelaku awalnya membuka akun dengan nama @Fintrove_id. Mereka membeli akun tersebut dari Twitter. Kedua pelaku memilih akun atau website tersebut karena jumlah followersnya yang banyak.

⁶ <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/07/14/18214321/viral-kasus-penipuan-jastip-diu>

⁷ <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230522160921-12-952543/polisi-tangkap-2-penipu-jastip-tiket-coldplayngkap-di-akun-korbanpenipuanita-ini?page=all>

Kamudian, dari akun itu mereka membuka jasa *open jastip war* tiket Coldplay Music of The Sphere in Jakarta. Mereka menyampaikan bahwa seolah-olah website ini telah menjual berbagai tiket konser sebelumnya dan berhasil dan mereka juga sengaja membuat komentar-komentar seolah jastip tersebut asli. Setelah mereka membuka *open jastip*, mereka mengharuskan masyarakat atau para korban untuk mentransfer *book slot* sebesar Rp50 ribu. Selanjutnya kedua pelaku menyampaikan melalui grup WhatsApp, jika korban tidak membayar maka tiket akan hilang. Mereka juga membeli rekening tersebut kepada seseorang supaya identitasnya adalah bukan identitas pelaku, setelah mendapatkan uang setoran uang dari para korban, kedua pelaku langsung mentransfer ke rekening mereka. Auliyah mengatakan korban yang melapor lebih kurang 60 orang sedangkan kerugiannya ditaksir mencapai Rp257 juta

Perdagangan melalui sistem elektronik ini sudah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Presiden Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dengan adanya kata setuju oleh kedua belah pihak atas transaksi maka sudah terjadinya adanya kontrak elektronik, ditandai dengan adanya kata setuju mengenai berbagai ketentuan yang diatur secara online sebagai bentuk dari kontrak elektronik. Berdasarkan pasal 46 Peraturan Presiden No. 71 Tahun 2019 penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik dianggap sah apabila:

- a. adanya kesepakatan para pihak
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang mewakili sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- c. terdapat hal tertentu dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan perturan perundang-undangan, kesesuaian dan ketertiban umum.⁸

Salah satu resiko pengguna jasa titip dalam membeli barang melalui jasa titip adalah tingginya tingkat kerusakan barang atau cacat barang yang diterima dari jasa titip tersebut. Terkadang pihak penyalur tidak memperbolehkan barang yang sudah dibeli tidak untuk dipertukarkan lagi barangnya. Pengguna Semakin tinggi kualitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diberikan oleh konsumen terhadap penyedia jasa.⁹ Kepuasan menurut Kottler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) dengan harapan- harapannya. Selain kualitas, aspek harga tentu menjadi aspek yang penting untuk dipertimbangkan dalam memperoleh kepuasan konsumen. Hal tersebut terkait dengan kesesuaian harga dengan kualitas yang ditawarkan. Selain harga, kecepatan merupakan aspek yang sangat menentukan kepuasan yang didapatkan oleh konsumen.¹⁰

Di Indonesia belum ada peraturan/norma yang mengatur secara khusus mengenai jasa titip beli secara *online*, sehingga dari kekosongan norma hukum tersebut maka rumusan masalah yang saya angkat adalah bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip *online* apabila terjadi cacatnya produk dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban penjual pada barang dagangannya yang cacat produk.

⁸ Peraturan Presiden No. 71 Tahun 2019 Pasal 46 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik
⁹ Firdian Endy, Surachman dan Purnomo Budi Santoso, *Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)*, Vol.13 No.13. hal. 51-61

¹⁰ Kotler & Keller. *Manajemen Pemasaran. Jilid Pertama. Edisi Keduabelas*, (Jakarta:PT Indeks, 2007) hlm. 36

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang, maka permasalahan utama yang diangkat pada penelitian ini adalah “Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa titip. Dari permasalahan utama tersebut maka masalah turunan yang akan diajukan dalam pertanyaan penelitian yang lebih spesifik adalah :

1. Bagaimana Bentuk dan model kecacatan transaksi jasa titip di Kota Malang dan Kota Surabaya
2. Bagaimana perlindungan hukum pengguna jastip menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu guna mencari tahu bentuk dan model kecacatan transaksi jasa titip di Kota Malang dan Kota Surabaya dan bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip online menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai mahasiswa hukum yang konsisten pada bidang hukum bisnis agar dapat mempertimbangkan aspek-aspek bisnis di era moderen dengan menyesuaikan hukum yang berlaku.

2. Bagi Masyarakat

Agar masyarakat dapat memahami dengan baik melalui bentuk perjanjian antara pihak konsumen dan penyedia jasa

ekspedisi pengiriman barang dan dapat mengerti hak dan kewajiban antara pihak konsumen maupun penyedia jasa. Sehingga diharapkan dapat meminimalisasi permasalahan perbedaan persepsi.

3. Bagi Kajian Keilmuan

Dapat memperluas pengetahuan tentang penerapan hukum mengenai Perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi pengiriman barang.

D. Defenisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Maka perlu adanya penjelasan mengenai makna operasional sesuai dengan keterkaitan penelitian ini. Hal tersebut dirinci sebagai berikut.

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh hukum dengan cara atau perbuatan tertentu sebagai upaya melindungi hak seseorang dari orang atau pihak lain. Perlindungan hukum dapat berupa perlindungan yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif. Baik yang berbentuk lisan maupun tertulis.

2. Konsumen jasa titip

Konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa dengan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan menggunakan jasa titip online.

F Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami gambaran penelitian ini, penulis membuat susunan pembahasan dalam lima bab yang terdiri atas beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB 1 merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II terdapat sub bab penelitian terdahulu yang menjelaskan teori-teori dari beberapa penelitian yang sudah diteliti sebelumnya. Bab ini menjelaskan mengenai kerangka teori yang didalamnya membahas tinjauan umum dari pokok permasalahan atau tema yang dibahas.

BAB III membahas metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini, terdiri atas jenis penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data.

BAB IV membahas hasil penelitian dan juga pembahasan. Bab ini menganalisis terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, yang bertujuan membahas inti dari penelitian tersebut, yakni Bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa tip menurut Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan apa saja hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tip barang secara online apabila terjadi cacat produk.

BAB V berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan membahas

jawaban dari rumusan masalah secara singkat, sedangkan dibagian saran berisi pesan dan kritik untuk peneliti selanjutnya serta usulan bagi para pihak terkait dengan tema yang digunakan dalam penelitian.

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu yang relevan dengan penelitian ada lima penelitian sebagai berikut. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Beli Di Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Infobarkas Semarang). Skripsi dari Nadya Putri Oktapriyani Fakultas Ilmu Hukum, Program Kekhususan Hukum Perdata, Universitas Sultan Agung Semarang. Pada penelitian terdahulu ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan penyelesaian masalah antara kedua pihak. Kemudian penulis mengangkat rumusan masalah konsumen dalam transaksi e-commerce melalui jasa titip infobarkas.semarang sudah mendapatkan perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Konsumen serta bagaimana penyelesaian masalah antara pihak konsumen dan pihak jasa titip.

Hasil dari penelitian ini yaitu konsumen dalam transaksi e-commerce melalui jasa titip @infobarkas.semarang menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan hasil Analisis Konsumen telah mendapatkan haknya sebagai konsumen dalam bentuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa sudah sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku. Penyelesaian masalah sengketa berdasarkan hasil dari penelitian penulis terhadap barang yang rusak dan tidak sampai kepada konsumen ditemukan bentuk penyelesaian masalah/sengketa dengan jalur non litigasi (diluar pengadilan) dalam bentuk negosiasi untuk mencapai

keepakatan bersama. Konsumen dan penyedia jasa titip @infobarkas.semarang lebih memilih negosiasi dikarenakan jalur tersebut lebih mudah diterima masyarakat dan lebih cepat prosesnya.¹¹

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online. Skripsi dari Cantika Putri Azzahra, Fakultas Ilmu Hukum, Jurusan Program Kekhususan Hukum Perdata, Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menangkat rumusan masalah yakni bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa titip barang secara online serta apa saja hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat produk.

Hasil dari penelitian ini yaitu sebagai pelaku usaha dan konsumen tidak boleh melanggar hak masing-masing pihak. Jika pelaku usaha mengalami kerugian, berdasarkan pasal 6 Undang-Undang No 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 yang mengalami kerugian seperti cacat produk, langkah yang harus dilakukan ialah konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

¹¹ Nadya Putri Oktapriyanti, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Beli Di Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Infobarkas.Semarang, 2022, Skripsi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

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 dalam pembuatan perjanjian standar tersebut yang hanya dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha saja

Klausula baku yang tertuang dalam perjanjian standar tersebut sifatnya lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan dengan pihak konsumen. Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, perjanjian, atau dokumen lainnya dalam proses jasa titip pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan pada 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. Jelas 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 gugatan¹²

Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Situs Belanja Online, Skripsi, Ela. Pada penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online pada situs belanja online. Kemudian penulis mengangkat rumusan masalah bagaimana proses jual beli pada situs belanja online dan bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online. Hasil penelitian ini adalah proses jual beli pada situs belanja online memiliki empat tahap dalam mencapai kesepakatan jual beli yaitu tahap tahap penawaran dari pelaku usaha, penerimaan penawaran oleh konsumen, pembayaran yang dilakukan sesuai persetujuan para pihak dan menggunakan sistem apa dalam pembayaran, dan tahap pengiriman yang dilakukan setelah pembayaran oleh konsumen. Akan tetapi ditahap penawaran terkadang terjadi perbedaan spesifikasi antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada tahap penawaran pelaku usaha tidak menjelaskan secara rinci standar ukuran apa yang mereka gunakan dalam barang yang mereka perjual belikan.

Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen dalam melakukan transaksi

¹² Cantika Putri Azzahra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online, 2023, Skripsi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

jual beli pada situs belanja online adalah mengganti secara keseluruhan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen baik ongkos pengiriman maupun harga barang yang di perjual belikan yang tidak sesuai dengan erjanjian.¹³

Perlindungan Konsumen Terhadap Penetapan Fee Dalam Jasa Titip Pembelian Barang Online Di Kota Parepare Prespektif Hukum Ekonomi Syariah, Skripsi. Sulastri. Pada penelitian ini membahas tentang mekanisme penetapan fee dalam jasa titip barang online dan perlindungan konsumen terhadap penetapan fee dalam jasa titip barang serta mengetahui tujuan hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen dalam penetapan fee. Kemudian penulis mengangkat rumusan masalah mekanisme peneapan fee dalam jasa titip pembelian barang online di Kota Parepare, perlindungan konsumen terhadap mekanisme penetapan fee dalam jasa titip pembelian barang online di Kota Parepare dan tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap mekanisme penetapan fee dalam jasa titip pembelian barang online di Kota Parepare. Hasil penelitian ini adalah mekanisme penetapan fee yang dilakukan oleh pemilik akun @jasatitip_sulawesi yaitu dengan cara mengabungkan harga barang dengan fee yang diberikan kepada konsumen. Hal itu para konsumen tidak ada yang merasa diberatkan sudah sesuai dengan kualitas barang yang didapatkan. Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan Undang-undang perlindungan konsumen maka hal tersebut susah untuk diterapkan, karena baik pemilik akun maupun konsumen sama-sama tidak ada yang dirugikan, dan atas dasar suka sama suka. Adapun ditinjau dari hukum ekonomi syariah, berdasarkan pada prinsip muamalah terakit

¹³ Ela, Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online, 2021, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar

mekanisme penetapan upah yang diterapkan oleh jasa titip tersebut, dalam mekanisme penetapan fee tidak jelas berapa besaran fee yang diberikan melainkan menggabungkan harga barang dengan fee (*include jastip*) sehingga dapat dikatakan hal ini tidak sesuai dengan hukum Islam sebagaimana dalam ketentuan penetapan upah/ujrah karena terdapat salah satu pihak yaitu pelanggan tidak mengetahui besar upah yang dikenakan terhadap setiap barang. Namun, para pelanggan tidak ada yang merasa dirugikan dengan sistem jastip yang di berikan oleh pihak penjual, menurut mereka harga yang diberikan sudah sesuai dengan barang yang didapatkan.¹⁴

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online, Jurnal oleh Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana. Penelitian ini membahas tentang bentuk perlindungan hukum kepada pengguna jasa titip online apabila terjadi cacat produk dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban penjual pada barang dagangannya yang cacat produk. Penelitian ini juga mengangkat rumusan masalah bagaimana bentuk perlindungan terhadap pengguna jasa titip online apabila terjadi cacat produk dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban penjual pada barang dagangannya yang cacat produk. Hasil penelitian ini adalah dengan adanya kondisi barang yang cacat produk dalam pemesanan barang melalui jasa titip beli secara online sangat merugikan bagi pihak konsumen, oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum secara khusus untuk melindungi hak dari konsumen. Terdapat dua upaya perlindungan hukum yakni perlindungan hukum preventif dan represif. Ketentuan pasal 4 huruf C

¹⁴ Sulastris, Perlindungan Konsumen Terhadap Penetapan Fee dalam Jasa Titip Pembelian Barang Online Di Kota Parepare Perspektif Hukum Ekonomi Syariah, 2021, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Parepare

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen merupakan suatu upaya preventif untuk mencegah masalah perlindungan konsumen agar konsumen dapat mengetahui mengenai hak atas informasi se jelas-jelasnya. Upaya represif dilakukan agar pelaku usaha bisa bertanggung jawab atas perbuatannya. Pelaku usaha memberikan produk yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan maka telah melanggar ketentuan pasal 8 ayat 1 huruf (f). Pelaku usaha dianggap lalai dan tidak melakukan kewajibannya dan harus bertanggung jawab atas perbuatan tersebut.

Selain adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat dalam kegiatan menjalankan usaha. Tanggung jawab ini bisa disebut dengan *product liability* (tanggung gugat produk) yaitu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasikan sesuatu produk. Dimana produsen harus bertanggung jawab atas kerugian dalam hal cacat produk yang diderita oleh konsumen.¹⁵

Tabel 1

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

¹⁵ Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana, *perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip online*. Jurnal Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

	Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nadya Putri Oktapriyani/Universitas Islam Sultan Agung Semarang/2022	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Beli di Media Sosial Intagram (studi kasus infobarkas.semarang)	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Perlindungan konsumen dan penyelesaian masalah antara pihak konsumen dan jasa Titip	Perbedaannya penelitian ini adalah pada studi kasus dan tempat yang melatarbelakangi
2	Cantika Putri Azzahra/Universitas Islam Sultan Agung Semarang/2023	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online	Persamaan pada penelitian ini adalah sama sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip	Perbedaannya penelitian ini adalah pada rumusan masalah yang diangkat oleh penulis
3	Ela/Universitas Islam Allaudin Makasar/2021	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Online pada Situs Belanja Online	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum kepada konsumen dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen	Perbedaan dalam penelitian ini adalah ia meneliti dalam transaksi jual beli online

	Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
4	Sulastrri/Institut Agama Islam Negeri Parepare/2021	Perlindungan Konsumen Pada Penetapan Fee dalam Jasa Titip Pembelian Barang Online di Kota Parepare	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum terhadap konsumen menggunakan jasa titip	Perbedaan dalam penelitian ini adalah ia meneliti tentang penetapan Fee dalam jasa titip online dan perbedaan dalam lokasi atau tempat penelitian
5	Indri Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana/Universitas Udayana	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip online apabila cacat produk dan bagaimana tanggung jawab penjual pada barang dagangannya yang cacat produk	Perbedaan terletak pada kasus yang melatarbelakangi

A. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu hak yang diperoleh setiap warga negara yang diatur oleh peraturan perundang-undangan dan dilaksanakan oleh pemerintah yaitu pada lembaga eksekutif. Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undang yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi. Pengertian perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Konsumen pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum Untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Upayah perlindungan hukum diberikan untuk melindungi setiap warganya dari perbuatan yang melawan hukum dan sewenang-wenang dan tidak sesuai dengan aturan hukum. Selain itu, berikut beberapa pendapat para ahli mengenai perlindungan hukum diantaranya:

- 1) 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.¹⁶

¹⁶ Santos Agus, A.P dkk,*op.cit*, hal.8

- 2) Soetjipto Rahardjo mengemukakan bahwa “Sebuah perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi kepentingan seseorang menggunakan cara memindahkan jabatan kepadanya yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan perlindungan kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui terciptanya kepastian hukum supaya setiap warga negara bisa menikmati hak-hak yang telah difasilitasi untuk perlindungan hukum masyarakat.¹⁷
- 3) Sedangkan Muktie A. Fajar berpendapat bahwa “Perlindungan hukum merupakan arti sempit dari sebuah perlindungan, atau perlindungan hukum saja. Hukum memberikan perlindungan terkait dengan hak dan kewajiban dalam interaksi antara belah pihak dan lingkungannya sebagai subjek hukum manusia dalam melakukan tindakan hukum”.¹⁸

Landasan yang menjadi prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah Pancasila yang menjadi ideologi serta falsafah negara berdasarkan pada “*rule of the law*” dan konsep *Rechtsstaat* yang berarti prinsip pada perlindungan hukum Indonesia yang dapat dilakukan beberapa cara untuk memberikan perlindungan hukum. Di antaranya sebagai berikut¹⁹

- 1) Membuat sebuah aturan dengan tujuan (*by giving regulation*) sebagai: (a) memberikan hak dan kewajiban dan (b) menjamin

¹⁷ Soetjipto Rahardjo, 1983, Permasalahan hukum di Indonesia, Bandung, Alumni, hal. 121

¹⁸ Anonim, Pengetan Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, diakses pada 02 Desember, pukul 16.32 WIB

¹⁹ Kurniasi, “Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol Terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol”, Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Hasanudin, Hal. 8

hak para subjek hukum.

- 2) Menegakan aturan tersebut (*by law enforcement*) dengan cara:
 - (a) menegakan hukum pidana untuk menghadapi sebuah pelanggaran yang muncul terkait peraturan perundang-undangan, dengan memberlakukan sanksi hukum berupa hukuman atau sanksi pidana lainnya.
 - (b) menegakan hukum perdata sebagai pemulihan (*recovery, curative*) melalui pembayaran kompensasi maupun ganti rugi.
 - (c) Menegakan hukum administrasi negara untuk mencegah (*preventif*) terjadinya sebuah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen melalui pengawasan dan perizinan.

Terdapat 2 (dua) sistem perlindungan hukum yang dilakukan di Indonesia, keduanya di jelaskan sebagai berikut:²⁰

- 1) Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang pada penyelesaiannya di tangani oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi. Perlindungan hukum ini mempunyai tujuan untuk menyelesaikan sengketa. pada perlindungan hukum ini mempunyai prinsip mengenai tindakan yang dilakukan oleh pemerintahan yang bersumber serta bertumpu pada konsep tentang perlindungan dan pengakuan hak asasi manusi disebabkan sejarah dari barat, konsep yang lahir tentang perlindungan dan pengakuan hak asasi manusia diarahkan ke pembatasan dan peletakan kewajiban bagi masyarakat dan pemerintahan. Selain itu prinsip pada perlindungan hukum

²⁰ Ibid

mengenai peran pemerintahan merupakan prinsip pada negara hukum. Bersangkutan dengan perlindungan dan pengakuan hak asasi manusia memperoleh tempat yang utama dan dihubungkan dengan tujuan dari negara hukum.²¹

- 2) Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang subjek hukumnya diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapat atau keberatan sebelum pemerintahan mendapatkan putusan dalam bentuk definitif. Perlindungan ini bertujuan untuk mencegah adanya konflik atau sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintahan terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan secara khusus tentang perlindungan hukum preventif.

1. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Az Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang memuat mengenai asas-asas atau kaaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Dalam hal ini hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur keseluruhan hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa

²¹ Hadjon, Philipus M, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, hal 30

konsumen dalam lingkungan bermasyarakat.²² Pengertian perlindungan konsumen dijelaskan dalam pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) adalah “Upaya yang menjamin akan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen”. Sedangkan pengertian Konsumen adalah setiap orang yang membeli/menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Hak konsumen diatur dalam UUPK Pasal 4 menetapkan sembilan hak bagi Konsumen.²³ Salah satu hak untuk konsumen yang terdapat pada pasal 4 ayat 4 ini menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan hak untuk didengar mengenai keluhan atas barang/jasa yang telah dibeli dan digunakan. Kemudian dalam pasal 4 huruf (a) konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa. Pasal 4 huruf (c) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Selain hak, konsumen juga dibebaskan kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UUPK. Dalam hal ini konsumen menurut pasal 5 ayat 2 konsumen juga harus memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian.

- a) Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 mengenai asas-asas perlindungan konsumen yang dijelaskan sebagai berikut:Asas manfaat, asas ini mengamanatkan segala upaya dalam memenuhi perlindungan konsumen untuk memberikan manfaat yang sebesar-

²² Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal 9

²³ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam press), 2008, 23

besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b) Asas keadilan, yang dimaksud dengan asas ini bertujuan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha supaya memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

2. Hak, Kewajiban Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah seseorang ataupun sekelompok orang yang menciptakan atau menghasilkan jasa atau barang.²⁴ Berdasarkan UU nomor 8 tahun 1999 pasal 6 telah mengatur hak pelaku usaha, dan untuk kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 dalam UU yang sama Tentang perlindungan konsumen.²⁵ Salah satu hak pelaku usaha adalah

²⁴ Sri Rejeki Hartono, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia, Bayumedia Publishing, Malang, hal. 140

²⁵ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, hal 38

hak untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang tidak beritikad baik yang telah diatur dalam pasal 6 ayat 2, tetapi dalam pasal ini belum ada kejelasan lebih lanjut mengenai perilaku etikat tidak baik konsumen dan bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha.

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 di luar daerah atau luar negeri. Jasa titip adalah salah satu bentuk bisnis kekinian yang mana para pembisnis di dalamnya akan menawarkan bantuan kepada mereka yang ingin membeli sesuatu. Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban atas hak yang diperoleh pelaku usaha, yaitu disebutkan pada pasal 7 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik kepada konsumen dalam melakukan transaksi pembelian. Tanggung jawab pelaku usaha yang menjadi kewajiban pelaku usaha saat berbisnis. Apabilah dalam pelaksanaan usaha, produsen melakukan pelanggaran sebagaimana yang diatur dalam UUPK dan menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka konsumen berhak meminta pertanggung jawaban dari produsen dan ganti rugi sebesar kerugian yang dialami oleh konsumen.

Menurut The Hague Convention, tanggung jawab atas suatu produk dapat diberlakukan kepada pihak-pihak terdiri atas:

- 1). Pengusaha produk akhir atau bagian komponen;
- 2). Pengusaha dari barang-barang alam;
- 3). Supplier dari suatu produk dan
- 4). Orang-orang lain termasuk pengusaha bengkel dan pergudangan di dalam jaringan penyediaan/persiapan atau distribusi suatu barang.

Dalam pasal 19 ayat 2 UUPK menguraikan aturan mengenai bentuk tanggung jawab produsen atas kerugian yang diterima oleh konsumen, yaitu:

- (1). Pengembalian sejumlah uang;
- (2). Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau yang setara;
- (3). Perawatan kesehatan; dan
- (4). Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undang.

Saat dirinya sedang berada di luar negeri atau luar daerah/kota. Umumnya jastip dilakukan dengan mempermosikan 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 seluruh. 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 terhubung dengan jaringan internet. Sehingga jika komputer kita online maka kita dapat mengakses internet atau browsing, mencari informasi-indormasi di internet dan menggunakan sosial media untuk berkomunikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris 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 yuridis empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer,²⁶ Metode ini digunakan untuk mengkaji bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen maupun penyedia jasa titip barang berdasarkan peraturan perundang-undang maupun peraturan lainnya yang mendasari serta dapat melindungi masyarakat terhadap jasa titip barang sesuai dengan masalah yang dikaji.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yakni dalam proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, serta memberikan jawaban untuk mengaktifitaskan bekerjanya seluruh struktur institusional hukum. Perhatian penelitian ini lebih banyak ditujukan pada pembentukan teori substansi berdasarkan konsep yang

²⁶ Fihim, M *Rekonstruksi Peraturan Kewenangan Penyadapan Dalam Rangka Perlindungan Hak Asasi Manusia Berbasis Nilai Keadilan* (Disertasi Doktor UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG). 2022 35

timbul dari data empiris.

Fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan yaitu peneliti mengambil data langsung di lapangan. Penelitian kepustakaan bertujuan mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan macam-macam materiil yang terdapat di ruang perpustakaan yang dijadikan fundasi dasar dan alat utama bagi praktik penelitian di tengah lapangan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kota Malang dan Kota Surabaya khususnya beberapa Jasa Titip dikawasan Kota Malang dan Kota Surabaya.

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis data

Data yang digunakan yaitu jenis data kualitatif yakni jenis data yang tidak dapat diukur atau dinyatakan dalam bentuk angka. Melainkan berupa kata-kata, gambaran atau observasi yang menggambarkan krakteristik, sifat atau keadaan suatu fenomena. Data kualitatif yang digunakan yaitu wawancara kepada pengusaha jasa titip dan konsumen jasa dan data observasi langsung ke lapangan.

2. Sumber data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari narasumber di lapangan. Data ini diperoleh melalui wawancara kepada

narasumber pelaku usaha jasa titip barang online dan pengguna jasa titip barang online sesuai dengan objek yang diteliti.

2. 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 sebagai pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah yang sesuai dengan objek yang akan diteliti.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan. Pendekatan tersebut dilakukan supaya memperoleh informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang sedang dicari jawabannya. Pendekatan dalam penelitian hukum ini menggunakan pendekatan koseptual (*coceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)²⁷

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang memberikan sudut pandang dalam menganalisis penyelesaian masalah yang terdapat daalam penelitian hukum dari beberapa konsep aspek hukum yang melatarbelakangi atau dinilai dari kandungan yang terkandung pada pernormaan di peraturan yang berkaitan pada penggunaan konsep yang ada dan pendekatan melalui undang-undang

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *hukum dan penelitian hukum normatif*. Malang Bayumedia, 2007. Hal.296

(*statute approach*). Merupakan pendekatan yang dilakukan menggunakan cara menelaah terlebih dahulu regulasi serta undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti. Dalam hal ini peraturan yang di jadikan bahan untuk ditelaah adalah UUD. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

E. 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 penggunaan 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 dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pengusaha jasa titip online yaitu yayang dan konsumen jasa titip yaitu putri dan pengusaha jasa titip dan konsumen lainnya yang berada dikawasan perkotaan Malang dan Kota Surabaya.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan buku dan dokumentasi. Penyusun mencari data-data dan dokumentasi yang berhubungan pembahasan skripsi. Dokumentasi juga bertujuan untuk menunjukkan suatu bukti hasil dari wawancara dari penyusun.

Dalam hal ini, peneliti menggumpul data dengan wawancara dan mencatatnya dengan benar terhadap data-data dari beberapa jastip yang berada di kota malang dan kota surabaya beserta permasalahan-permasalahannya, sehingga peneliti dapat mengetahui permasalahan yang ada.

F. Metode Pengolahan Data

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.

a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pada proses ini, data yang diperoleh diperiksa ulang, dengan tujuan data yang dihasilkan berkualitas dan sesuai. Memeriksa data hasil wawancara dengan narasumber baik penjual maupun pembeli di beberapa jasa titip kota Malang dan kota Surabaya, serta melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap survei yang dilakukan. Proses ini dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengumpulan data dari internet, jurnal, skripsi, buku, Kitab Undang-Undang yang sesuai dengan akun jasa titip yang diteliti.

b. Klasifikasi Data (*Classifying*)

Klasifikasi yang dilakukan terhadap data yang diperoleh, dan memastikan data tersebut valid sehingga dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya. Pada tahapan ini dilakukan pada hasil wawancara yang merujuk pada pembatalan sepihak oleh konsumen pada akun jasa titip yang diteliti di Kota Malang dan Kota Surabaya, sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

c. Verifikasi Data (*Verifying*)

Selanjutnya mengoreksi dan mengecek kebenaran dari data yang diperoleh agar tidak ada kesalahan dalam mengimput data. Proses ini dilakukan pada hasil wawancara yang sesuai dengan perjanjian yang dilakukan di beberapa jasa titip di kota Malang dan Surabaya dan menanyakan kembali keabsahan kepada responden .

d. Analisis (*Analyzing*)

Kemudian menganalisis data yang berasal dari informan untuk diolah kembali menjadi bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca. Proses analisis ini dilakukan dengan memadukan hasil penelitian terhadap teori yang digunakan yakni sesuai dengan teori hukum perlindungan konsumen.

Pada tahap ini adalah suatu tahap merumuskan jawaban permasalahan dalam penelitian. Setelah mendapatkan data hasil wawancara dan dokumentasi selanjutnya diproses dan disesuaikan dengan menganalisa data-data yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dengan permasalahan tentang jasa titip yang ditemukan di kota Malang dan kota Surabaya.

e. Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan adalah tahapan terakhir yang menyimpulkan atau menarik kesimpulan terhadap masalah yang diteliti dari beberapa poin penting yang diperoleh penulis dari proses pencarian data melalui wawancara dan dokumentasi. Pada tahap ini peneliti membuat kesimpulan dari kumpulan data yang diperoleh dari semua kegiatan penelitian baik dari data wawancara maupun dokumentasi. Tahapan ini memberikan penjelasan tentang kesimpulan Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Titip Online Prespektif UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

(studi kasus jasa titip di Kota Malang dan Kota Surabaya).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum

A. Bentuk dan model kecacatan transaksi jasa titip di Kota Malang dan Kota Surabaya.

Teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan pesat. Penggunaan sebagai sarana komunikasi Sosial media telah menjadi cara baru masyarakat dalam berkomunikasi.²⁸ Selain itu sosial media juga bisa beralih menjadi lapak jualan. Jual beli online produk yang di tawarkan beraneka ragam. Sehingga masyarakat sebagai konsumen dapat memilih barang/jasa yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya. Jasa titip menjadi Salah satu bisnis yang bisa dilakukan oleh siapapun yang cuman bermodal handphone dan jaringan internet.

Bisnis jasa titip online ini adalah sebuah bisnis yang menyediakan jasa untuk menitip dibelikan barang sesuai dengan keinginan atau pesanan pembeli dengan disertai *fee* atau upah untuk setiap produknya²⁹ dari sinilah para penyedia-penyedia akun jasa titip beli online mendapatkan keuntungan dari barang atau jasa yang diterima namun tidak sedikit juga kecacatan-kecacatan atau problematik masalah yang terjadi antara penyedia jasa titip dan pengguna atau konsumen jasa titip.

²⁸ Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2).

²⁹ Mawarni, S. A., & Athief, F. H. N. (2020). Implementasi Hak Khiyar dalam Sistem Jasa Titip Online Studi Kasus di Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Di sini penulis meneliti beberapa penyedia jasa titip yang berada di kota Malang dan kota Surabaya yakni akun Instagram @titip_aja_surabaya_ende, @Lanina_Jastipende @jastip.ende., @moodthrift11 beberapa jasa titip yang menyediakan jasa beli barang di sekitar kota Malang dan kota surabaya dan kemudian barang tersebut dikirimkan kepada konsumen yang berada di kota Ende dan lainya ke alamat yang dituju.

Akun Instagram @jastip.ende yaitu akun jasa titip online yang berdiri sejak tahun 2019. @jastip.ende ini adalah salah satu akun instagram yang menerima jasa titip beli barang, jastip paket, barang, mall, olshop, @jastip.ende didirikan oleh seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya yang bernama Julfikar S Ndata yang berdomisili di kota Surabaya. Selain sebagai pemilik akun ini Julfikar juga sebagai pengelola bersama teman-temannya untk menjalankan usaha jasa titip barang online yang beralamat di Rungkut Penjaringan, Wisma Penjaringan Sari Blok R24 Kota Surabaya Jawa Timur.

Akun Instagram @Lanina_jastipende merupakan akun jasa titip yang berdiri pada januari 2019 yaitu jasa titip di kota surabaya ke kota ende dan menerima jastip paket online dari berbagai e-commerce. Salah satu faktor yang membuat Nur Lani untuk membuka usaha jasa titip ini dikarenakan biaya ongkir yang cukup mahal apabila konsumen membeli barang dan langsung dikirim ke alamat konsumen, jika menggunakan alaman Nur Lanin disurabaya itu lebih terjangkau.³⁰

³⁰ Nur Lanin Wawancara (Surabaya,, 02 Nov 2023) Pemilik Jasa Titip

Selain itu akun ini juga menerima jasa pembelian barang disekitar kota surabaya.

Akun Instagram @moodthrift11 merupakan akun jasa titip beli barang online yang berdiri pada tahun 2021. Pemilik akun ini bernama Sumarwan Usman Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Sama halnya dengan jastip lainnya, Jastip @moodthrift11 juga menerima barang dan beli barang. selain itu jastip @moodthrift11 juga bekerja sama dengan toko Thrifting yang berada dikota malang, kemudian produknya kemudian dijual di Instagram @moodthrift11³¹

Di sini juga penulis mewawancarai jasa titip beli barang lainnya namun ownernya menggunakan media WhatsApp yang dimana barang yang diterima itu berupa barang-barang elektronik dan otomotif/sperparete biasanya barang yang diterima itu seperti kendaraan motor, mobil dan lainnya.

2. **Prosedur Jasa Titip Beli Online**

Bisnis jasa titip online adalah sebuah bisnis yang menyediakan jasa untuk menitip dibelikan barang sesuai dengan keinginan dari pemesan. pembeli di suatu tempat atau daerah dengan disertai *fee* atau upah untuk setiap produknya, dari sinilah banyak penyedia-penyedia akun jasa titip online mendapatkan keuntungan dengan bermodal media sosial. Upah atau *fee* yang diambil dari barang yang dijual yaitu 8.000 Rp sampai 10.000 Rp per/item tergantung jenis barang yang dibutuhkan dari pihak konsumen. Media sosial yang digunakan bebarapa jasa titip yang

³¹ Sumarwan usman Wawancara (Malang, 18 Okt 2023) Pemilik Jasa Titip

diwawancarai yaitu Instagram, WhatsApp, Facebook yang digunakan untuk mempromosikan barang atau menerima jasa pembelian barang secara online.

1. Prosedur Jasa Titip Beli Online

- a. mengambil foto barang di tempat/*store*
- b. diunggah di akun Instagram
- c. memberi keterangan mengenai kriteria barang dari segi merek, ukuran, harga dan upah jasa titip
- d. selanjutnya jika ada customer atau pembeli yang tertarik kemudian hubungin melalui DM Instagram, melalui WhatsApp sesuai yang tertera di bio akun Instagram.
- e. customer atau pembeli yang menginginkan produk yang dijual di Instagram maka pembeli harus mentransfer sejumlah uang ke Rekening Bank milik penjual ketentuan ini akan dijelaskan pada konsumen pada cath pribadi di no yang tertera di bio Instagram.
- f. pembeli mengirimkan bukti transfer
- g. packing barang oleh owner Jasa titip

2. Tata Cara Format Order dan Pembayaran

- 1) Tata Cara Pemesanan Setelah Customer setuju untuk Order maka langkah selanjutnya mengisi format penitipan pembelian dan mengirimkannya kepada owner jasa titip tersebut yaitu sebagai berikut:
 - a. Nama:
 - b. No Hp:
 - c. Alamat lengkap: (Provinsi,Kota,Kecamatan, Kode Pos)
 - d. Order/Barang yang dipesan: (Lampiran foto jelas, size, warna)

format tersebut selanjutnya dikirim melalui nomor WhatsApp pemilik jasa titip

2) Tata Cara pembayaran setelah *Customer* mengirimkan format pembelian. Dari

hasil wawancara ditemukan 2 metode pembayaran yaitu:

- a. *Full Cash* atau melakukan pembayaran secara lunas.
- b. Full cash bisa dilakukan melalui Transfer Bank dengan melalui rekening bank pemilik usaha jasa titip. Apabila barang tidak tersedia maka uang bisa dikembalikan/*direfund*.
- c. Dp/uang muka 30% dari harga barang customer atau penitip melakukan pembayaran uang muka (DP) diawal kemudian pelunasannya pada hari berikutnya saat barang sudah tersedia.

3. Kendala Pelaksanaan Jasa Titip Online

Dalam suatu bisnis tidak selalu berjalan dengan mulus, selalu ada permasalahan yang terjadi, baik dari barang, konsumen maupun pelaku usaha. Pastinya setiap pengusaha berusaha untuk melakukan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen juga merasa puas atas pelayanan dari penerima jasa titip online tersebut. Akan tetapi tidak dipungkiri juga bahwa konsumen juga telah melakukan tindakan yang merugikan pihak penyedia jasa seperti pembatalan secara sepihak yang mengakibatkan kerugian pada pihak penyedia jasa³² Seperti beberapa akun jasa titip yang diwawancarai.

Selain melakukan wawancara dengan pihak owner jasa titip, penulis juga melakukan wawancara kepada pihak konsumen atau pengguna jasa titip barang online yakni:

³² Bijaksana, Da (2020). Tinjauan Hukum Santunan Kepada Pengemudi Go-Food Terkait Pembatalan Pesanan Sepihak oleh Konsumen di Wilayah Pekanbaru (Disertasi Doktor UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

1. Barang tidak cocok

Pada transaksi jual beli jasa titip pada akun @moodthrift11 telah memberikan keterangan mengenai merk, harga, ukuran sehingga memudahkan pembeli. Terkadang ada saja barang yang dipesan konsumen tidak sesuai dengan pesannya. Sebagaimana dikatakan oleh Febri salah satu pembeli di akun ini. Terjadi transaksi antara keduanya dengan membayar dp 30%. Tetapi nyatanya barang yang diinginkan febri tidak sesuai dengan yang digambar, dengan terpaksa ia melakukan pembatalan transaksi dengan jastip @moodthrift11 dengan alasan bahwa dia tidak bisa membayar uang sisa 70% dengan barang yang dipesan tidak sesuai dengan keinginannya.

“Ya saya membatalkan karena barang tidak cocok, tidak sesuai yang saya inginkan, karena saya kurang teliti dalam membaca captionnya.”³³

2. Respon Penjual Lama

Menurut firman pembeli, menuturkan bahwa dia memesan suatu barang di jastip @jastip.ende dan akhirnya membeli barang yang diinginkan lewat akun tersebut. Akan tetapi respon yang lama dari *owner* jastip tersebut akhirnya dia membeli barang tersebut di akun yang lain.

“saya melakukan pembatalan pesanan pada akun jastip @ karena saya sudah terlebih dulu beli di akun lain, jadi akun jastip @jastip.ende ini respon penjualnya lama dan proses pembelian barangnya juga lama”³⁴

³³ Febri, Wawancara (Malang, 18 okt 2023) Pemilik Jasa Titip

³⁴ Firman, Wawancara (Surabaya, 02 Nov 2023) Pemilik Jasa Titip

3. Konsumen Tidak Bisa Melunasi

Dalam melakukan jual beli diharapkannya pembeli untuk melakukan pembayaran setelah barang tersedia. Pada kenyataannya ada konsumen yang tidak bisa melunasi barang yang sudah dipesan dengan berbagai alasan sehingga barang yang sudah tersedia terpaksa menawarkan barang tersebut ke orang lain. itu merugikan pihak penyedia jasa titip beli barang online.

“ada juga, ketika barang kita sudah sediakan tapi pembelinya yang awalnya sudah memesan barang lalu tiba tiba membatalkan dengan berbagai alasan.”³⁵

4. Produk tidak sampai/kehilangan barang

Di dalam melakukan jual beli melalui jasa titip juga ditemukan oleh penulis produk yang dipesan dan sudah dipeceing oleh owner jasa titip namun produk tersebut tidak sampai kepada pihak konsumen. Ada beberapa faktor yang menyebabkan produk tersebut tidak sampai kepada konsumen yaitu disebabkan karena hilangnya barang yang sudah diserahkan kepihak ekspedisi, hilangnya barang disebabkan ketika dibongkarnya barang tersebut.

“Pernah mengalami kehilangan barang waktu itu terjadi biasanya ketika bongkar barang ketika sampai ditujuan,

³⁵ Julfikar S ndata Wawancara (Surabaya, 02 Nov 2023) Pemilik Jasa Titip

biasanya itu kesalahan dari pihak yang menerima barang disana (ende) kesalahannya itu dikarenakan barang yang dibongkar di pelabuhan, dan ketidak telitian dalam membongkar barang. Dan juga disebabkan pada saat pengiriman barang dari tempat ke tempat tujuan namun barangnya tersebut tidak ada bahkan ketukar dengan orang lain”³⁶

5. Ketidak sesuaian barang yang dipesan

Di dalam transaksi jual beli melalui jasa titip juga terjadi ketidak sesuaian barang yang dipesan, biasanya terjadi di beberapa barang seperti pakaian, sepatu bahkan peralatan otomotif/ Sperate. Dari hasil wawancara penulis menemukan terjadinya ketidak sesuaian barang yang dipesan terjadinya pada peralatan kendaraan roda dua.

“pernah terjadi sekali yaitu ketika membeli peralatan sepeda motor yang dimana tidak sesuainya ada pada nomor seri kendaraan atau alat tersebut”³⁷ itu disebabkan karen informasi dari konsumen yang tidak sesuai pihak bengkel Motor.

4. Macam-macam bentuk dan model kecacatan Transaksi Jasa Titip Beli Online di Kota

³⁶ Julfikar S Ndata, Wawancara (surabaya, 2 Nov 2023) Pemilik Jasa Titip

³⁷ Ahmad Rizal polong, Wawancara (Malang, 8 Nov 2023) Pemilik Jasa Titip

Surabaya dan Kota Malang

Jasa titip beli online pada masa sekarang ini sangatlah membantu dan menguntungkan, karena dengan adanya jasa titip dapat memudahkan penjual dan pembeli, apabila pembeli sedang sibuk atau barang yang ingin dibeli itu jauh dari lokasi si pembeli atau konsumen tersebut maka bisa menggunakan jasa titip beli barang secara online yang mungkin ada di kota atau wilayah tersebut. Namun tidak sedikit juga permasalahan yang terjadi apabila pembelian barang menggunakan jasa titip.

Dari hasil wawancara di kota Malang dan kota Surabaya penulis menemukan beberapa macam masalah dalam transaksi jasa titip beli barang yaitu

- a. pembatalan sepihak
- b. cacat atau rusaknya produk yang telah dikirim
- c. produk tidak sampai kepada konsumen/kehilangan barang
- d. ketidaksesuaian barang yang telah dibeli

a. Pembatalan Sepihak

Berkembangnya *trend* Jual Beli Barang *Online* saat ini, semakin banyak juga orang yang ingin terjun dalam bisnis tersebut, namun dalam hal ini peluang terjadinya kecurangan atau bentuk tidak tanggung jawab sangat besar dan memanfaatkan ketidaktahuan para pelaku jual beli online oleh sebab itu para pelaku jual beli

online dituntut untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses, resiko serta keamanan dalam transaksi *online*. “jual beli online kelihatan mudah, tapi antara penjual dan pembeli harus mengetahui aturan-aturannya agar menghindari terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan”³⁸ Dalam hal ini konsumen dan penyedia Jasa akun @moodthrift11 dituntut untuk mengetahui dan memahami yang dimaksud dengan jual beli online, agar terhindar dari adanya kecurangan dalam bertransaksi serta menimbulkan rasa aman antara konsumen dan penjual jasa.

Terkait dengan aspek hukum yang berlaku dalam transaksi *online* diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Peraturan Presiden No. 71 Tahun 2019 setidaknya mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi perdagangan elektronik³⁹. Dalam Pasal 1 angka 6 ITE no. 11 Tahun 2008 mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan hukum, dan/atau masyarakat. Selanjutnya, Pasal 15 ayat (1) UU ITE.

³⁸ Sumarwan, Wawancara (Malang, 18 Oktober 2023) pemilik jasa titip Kota Malang

³⁹ Herlambang, P. H., Utama, Y. J., & Putrijanti, A. (2024). Harmonisasi Hukum UU Peratun dan UU ITE dalam Ketentuan Alat Bukti Elektronik sebagai Alat Bukti Tambahan dalam Sistem Peradilan Tata Usaha Negara. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 6(1), 61-81.

mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara handal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya⁴⁰

Akun Jasa Titip sebagai penyedia usaha jasa titip berbasis online dan memberikan melalui media sosial Instagram, di dalam Instagram menyediakan informasi terkait barang-barang yang akan dipasarkan dengan memberi keterangan merek, ukuran, harga dan jasa titipnya, sesuai yang diatur dalam pasal 9 UU ITE yakni “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan Informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Akan tetapi kejadian di lapangan tidak berjalan mulus seperti yang diharapkan, ada saja konsumen yang melakukan transaksi membatalkan pembelian secara sepihak, karena pembatalan sepihak dilakukan atas kehendak konsumen sendiri tanpa persetujuan dari pihak akun jasa titip tersebut. Hal ini membuat pemilik jasa merasa dirugikan dan dikecewakan. Seperti konsumen Nurfaizah yang telah melakukan kesepakatan dalam membeli baju pada akun @moodthrift11 dan setelah barang dikonfirmasi Nurfaizah justru tidak bertanggung jawab dan memilih untuk menghilangkan jejak.⁴¹

⁴⁰ Santoso, A., & Pratiwi, D. (2018). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 5(4), 74-88

⁴¹ Sumarwan, Wawancara (Malang, 18 Oktober 2023) Pemilik jasa titip kota Malang

Dalam hal ini perbuatan Nurfaizah tidak sejalan dengan pasal 46 Peraturan Presiden No. 71 Tahun 2019 pada poin d menjelaskan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Pembatalan sepihak yang dilakukan Nurfaizah merupakan perbuatan melawan hukum diatur dalam pasal 1365 KUH Perdata, maka dapat dikatakan perbuatan tersebut bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Terkait dengan pembatalan sepihak tidak hanya Nurfaizah yang melakukan tindakan tersebut, banyak konsumen lain juga yang secara tiba-tiba membatalkan transaksi walaupun barang tersebut sudah disediakan oleh penyedia jasa titip. Tindakan para konsumen jasa titip yang melakukan pembatalan secara sepihak ini juga bertentangan dengan asas-asas Hukum Perjanjian yakni Asas kekuatan mengikat perjanjian. Asas pengikat perjanjian atau asas pengikatnya suatu perjanjian yang berarti para pihak yang membuat perjanjian terikat pada kesepakatan yang telah mereka buat. Dengan kata lain perjanjian yang dibuat secara sah berlaku seperti berlakunya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Asas mengikat perjanjian ini terdapat dalam ketentuan pasal 1138 ayat (!)

dan (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.

Dalam kasus Nurfaizah, disamping merugikan pihak yang memiliki jasa titip beli online juga melanggar peraturan perundang-undang yang berlaku dan dapat diproses namun dari hasil wawancara kepada pemilik akun @moodthrift11 mereka juga tidak ingin memperpanjang persoalannya.

“dibilang rugi ya, sebagai penjual jasa merasa dirugikan mas, karena sudah ketempat tokohnya dan sudah stok barang, namun tiba tiba konsumennya tidak bisa dihubungin”

Namun sebaiknya didalam transaksi jual beli baik pihak produsen maupun konsumen harus memiliki etika baik agar tetap terjaga dan menghindari keributan. Tindakan etika baik diatur dalam Pasal 46 ayat (2) poin a Peraturan Republik Indonesia no 82 Tahun 2012.

b. Cacat atau rusaknya produk dan kehilangan barang

Jasa titip merupakan pekerjaan dibidang jasa dimana orang tersebut membelikan barang sesuai dengan permintaan dari konsumen. Seperti contohnya tas branded, makeup, baju, barang

elektronik, otomotif dan lain sebagainya. Sehingga jasa titip beli secara online itu objeknya berupa barang-barang dengan merek atau brand tertentu untuk dititipkan dan dibeli oleh pihak penyedia jasa dengan adanya ketentuan setiap barang yang dititip dikenakan biaya/upah atas jasa tersebut. Dan untuk proses pembayarannya itu tergantung dari pihak pemilik jasa titip tersebut.

Dengan adanya kemudahan dalam proses jual beli barang dengan sistem jasa titip beli barang secara *online* melalui media sosial, memberikan keuntungan dan kemudahan bagi pihak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginannya. Namun tidak sedikit juga terjadi kecacatan atau rusaknya barang yang sudah dibeli⁴². Dari hasil penelusuran penulis ditemukan berbagai faktor yang mengakibatkan terjadinya kerusakan atau cacatnya produk. Terjadinya kerusakan biasanya terjadi pada saat proses peking barang, proses pengiriman barang dan kelalaian dari pihak jasa titip itu sendiri namun kebanyakan terjadi pada saat pengiriman barang.

“kalau terjadi rusaknya barang itu kebanyakan terjadi pada saat pengiriman barang, karena jarak dan proses pengiriman barang ke kota ende itu juga jauh (3 hari 3 malam) dan melalui perjalanan laut (menggunakan mobil ekspedisi) kerusakan itu mungkin saja terjadi pada saat menaikan barang ke mobil ataukah pada saat

⁴² Fatria, A. U., Njatrijani, R., & Aminah, A. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MELAKUKAN PENGGUNAAN JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE. *Diponegoro Law Journal*, 11(2).

penurunan barang”

Dalam hal pembelian barang secara online lewat jasa titip beli secara online sudah termasuk adanya perjanjian antara kedua belah pihak yang sepakat dimana dapat menimbulkan suatu hubungan hukum. Dan perjanjian juga sudah menjadi Undang-undang atau hukum yang mengikat para pihak yang sudah melakukan kesepakatan jual beli lewat jasa titip. Dalam hal ini konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam hal mengkonsumsi barang/jasa, memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Memiliki hak atas informasi mengenai kondisi barang, dan memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen⁴³.

Selain itu kegiatan yang berkaitan dengan adanya transaksi barang maupun jasa dengan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, itu juga diatur dalam Undang-Undang No. 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan. Apabila terjadi cacat produk pada saat barang sudah diterima oleh konsumen dalam jasa titip beli secara online, maka pada umumnya resiko tersebut harus ditanggung oleh:

a. Penjual (*seller*)

Dalam kegiatan jasa titip dalam praktik jual beli online tersebut tidak

⁴³ Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61

dilakukan secara langsung, maka penjual memiliki tanggung jawab yang mutlak atas resiko yang timbul dari barang yang cacat. Dikarenakan hanya penjual yang mengetahui bagaimana kualitas dan wujud barang tersebut. Sehingga wajib bagi penjual untuk menerima resiko apabila konsumen dapat membuktikan bahwa terjadi cacat produk pada saat produk tersebut sudah diterima oleh konsumen.

b. Jasa Pengiriman / Pengangkutan

Di dalam penggunaan jasa pengiriman adanya kesepakatan maupun perjanjian baik dari pihak pengangkut maupun pihak pengirim dan penerima. Perusahaan pengangkutan barang wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim dan penerima barang apabila terjadinya kelalaian dalam melaksanakan pengangkutan. Sehingga, apabila konsumen ingin mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas penerimaan barang yang cacat lewat pemesanan jasa titip beli secara online

Dalam praktik jual beli online maka konsumen harus bisa membuktikan dari manakah berasal faktor kelalaian tersebut. Apakah berasal dari pihak produsen atau penyedia jasa ataukah berasal dari pihak pengangkutan. Hal ini sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha;

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat [1] dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tanggung waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat [1] dan [2] tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat [1] dan [2] tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Adapun hal-hal yang bisa dijadikan bukti oleh konsumen yaitu:

1. Dimana konsumen harus memiliki buku perolehan barang atas jasa tersebut seperti bon, faktur, kwitansi, maupun dokumen pembuktian lain.
2. Adanya keterangan tempat, tanggal dan waktu diperolehnya barang tersebut.
3. Dimana konsumen memiliki bukti berupa foto/gambar mengenai kondisi barang yang sudah cacat sejak barang tersebut diterima.

Dari penelitian penulis di lapangan, dalam kasus cacatnya produk. Penulis menemukan bentuk dan tanggung jawab oleh pihak produsen/penyedia jasa titip beli secara online bertanggung jawab dengan mengembalikan uang dari konsumen. Selain itu penulis juga menemukan bentuk tanggung jawab yang dilakukan

oleh pihak jasa pengangkut karena barang tersebut dibuktikan atau ketika ditelusuri penyebab kerusakan barang terjadi pada saat pengangkutan ke lokasi tujuan.

B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Titip Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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 pembelajaran pribadi atau personal shopper.⁴⁴ Bisnis jasa titip ini berkembang dan merupakan peluang bisnis yang cukup menarik, dimana usaha ini merupakan usaha yang biasa 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 membeli 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

⁴⁴ Azzahra, C. P. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang 2023)

online yang sudah ada.

Sebagai konsumen, memiliki hak untuk mendapatkan produk atau jasa yang telah dibeli dengan kualitas yang diinginkan. Sekedar memilih barang jauh lebih kompleks yang menyangkut kepada kesadaran semua pihak, karena setiap harinya manusia memenuhi kebutuhan dengan membeli atau menggunakan varian produk berupa barang ataupun jasa. Produk yang banyak digunakan oleh konsumen dapat berupa barang-barang seperti peralatan rumah, furnitur, kosmetik. Menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dalam keadaan tersebut barangnya ternyata dalam kondisi rusak, cacat, tercemar. Maka konsumen akan dirugikan. Lalu pada produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka kita memiliki hak untuk mengajukan keluhan ataupun meminta ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maka ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat memecahkan kerugian bagi pihak konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu sebagai konsumen hak untuk memilih dan membeli produk itu sangat penting apalagi untuk memenuhi kebutuhan dan juga memilih barang dengan kondisi baik.

1. Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Perlindungan hukum di Indonesia diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Tujuan utama UUPK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap praktik-praktik bisnis yang merugikan. Beberapa prinsip dalam UUPK yang relevan untuk jasa titip online adalah:

1. Hak Konsumen

Hak konsumen diatur dalam UUPK pasal 4 huruf (a) dan (c) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam UUPK pasal 7 huruf (b) dan (g) yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan dan memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.

2. Masalah dalam Praktik Jasa Titip Online

Macam-macam Permasalahan yang paling sering terjadi pada penjualan di media sosial terjadi dalam penggunaan jasa yang tidak memenuhi kewajiban terhadap konsumen. Salah satu yang diangkat oleh penulis yaitu penjualan tiket coldplay. Para konsumen tidak menyadari bahwa hal tersebut mengelabuhinya, seperti jasa titip menjual tiket konser terbaru yaitu tiket konser Coldplay yaitu terjadi penipuan dalam pemesanan tiket Coldplay. Pelaku atas nama Ghisc Debora Aritonnang raup 5,1 Miliar dari 2.268 tiket konser.⁴⁵ Dalam hal ini beberapa juga menggunakan jasa titip beli online, di sini juga terdapat testimoni atau review dari orang-orang atau para konsumen terdahulu yang menggunakan jasa titip tersebut namun pada testimoni tersebut menggunakan data palsu atau diedit seperti halnya real supaya para konsumen menjadi percaya bahwa sudah banyak yang menggunakan jasa titip tersebut. Hal tersebut dalam tindakan mengelabui supaya

⁴⁵ Media berita Instagram @Folkative

menjadi percaya bahwa sudah banyak konsumen yang sudah membeli jasanya pada even yang sudah terjadi. Disamping itu, bukan cuman tentang penjualan tiket namun juga tentang jasa titip barang seperti pakayan, sepatu atau barang-barang bermerek lainnya di dalam negeri maupun dari luar negeri. Dari contoh kasus diatas, diitemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam jasa titip online

1. Tidak Adanya Regulasi Khusus

Banyak penyedia jasa titip beroperasi secara informal, tanpa izin usaha. Sehingga tida tunduk pada regulasi yang ketat. Hal ini berpotensi menciptakan kerugian bagi konsumen. Seperti barang yang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman atau barang hdalam UUPKilang tanpa mekanisme ganti rugi yang jelas.

2. Transparansi Informasi

Penyedia jastip sering kali tidak memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang. Seperti kualitas, keaslian dan kebijakan pengembalian. Hal ini melanggar prinsip keterbukaan informasi

3. Resiko Penipuan

Konsumen sering kali tidak memiliki perlindungan jika terjadi penipuan, seperti pembayaran yang sudah dilakukan tetapi barang tidak dikirim.

4. Perbedaan Posisi Tawar

Konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah karena kurangnya perjanjian tertulis atau kontrak yang mengikat secara hukum antara konsumen dan penyedia jastip.

Akibat permasalahan tersebut yang di mana konsumen berada pada posisi

yang lemah dan memerlukan perlindungan sehingga diterbitkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau disebut UUPK. Menurut Az Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang memuat mengenai asas-asas atau kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Dalam hal ini hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur keseluruhan hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam lingkungan bermasyarakat.⁴⁶ Di dalam peraturan perundang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sudah mengatur tentang transaksi jual beli online tentang perlindungan hukum antara penjual sebagai produsen dan pembeli sebagai konsumen.

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Perjanjian yang dilakukan kedua belah pihak melalui sosial media merupakan suatu perjanjian yang dikatakan persetujuan. Karena kedua belah pihak melakukan perbuatan yaitu membuat perjanjian setuju untuk melakukannya. Subekti mengatakan bahwa perjanjian adalah peristiwa yang mana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melaksanakan sesuatu yang disepakati.⁴⁷ Berdasarkan PP 71/ 2019 Syarat sah suatu perjanjian elektronik atau kontrak elektronik diantara:

1. terdapat kesepakatan para pihak
2. yang dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. terdapat hal tertentu dan

⁴⁶ Choirunnisa, C., Humaeroh, N. S., & Fitriani, R. E, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip (Jastip) Berupa Tiket Konser Melalui Media Twitter Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam. *Hakim*, 1(3),2023, 254

⁴⁷ Subekti, Hukum Perjanjian (Jakarta: PT Intermasa, 2005

4. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Maka dari itu transaksi elektronik dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha melalui media elektronik merupakan transaksi yang sah. Suatu kesepakatan yang telah dibuat oleh pelaku usaha maka akan menimbulkan kesepakatan yang kemudian akan mengikat sebagai undang-undang kesepakatan yang dilakukan maka sudah terjadi kesepakatan yang sah dan melahirkan hak kewajiban antara kedua belah pihak setelah setuju.⁴⁸ Jika dilihat pada kronologi kasus yang diuraikan diatas, para pelaku usaha memanfaatkan momen yang dimana Coldplay yang konser di Indonesia. Dan menjual tiket menggunakan perangkat elektronik, tetapi pelaku usaha tidak memenuhi hak konsumen yaitu pada pasal 4 (angka 1, angka 3 dan angka 8) hak konsumen yaitu:

1. berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam menggunakan barang/jasa
2. berhak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa
3. berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau pergantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Meskipun konsumen telah memenuhi kewajibannya pada pasal 5:

1. membaca atau mengikuti persetujuan informasi dan prosedur

⁴⁸Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021). Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1967-1978.

pemakaian ataupun pemanfaatan barang/jasa, demi keamanan dan keselamatan.

2. beretikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. membayar sesuai nilai tukar yang disepakati
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Maka dari itu para korban konsumen tetap saja ada yang tidak mendapatkan barang/jasa yang sudah disepakati. Padahal pada UU Perlindungan Konsumen pasal 4 angka 5 yang berbunyi “Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokat, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”. Maka para korban membutuhkan agar memenuhi hak konsumen tersebut. Perlindungan konsumen bertujuan agar dapat memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang tidak mendapatkan haknya. Hukum perlindungan bagi konsumen bagi pembeli adalah hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan kemandirian, kenyamanan dan mencegah terjadinya kerugian- kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Hal tersebut terbentuk ketika konsumen membeli barang atau menggunakan jasa yang disediakan pelaku usaha. Dengan adanya hukum ini juga pembeli mendapatkan hak barang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pihak usaha. Jika dilihat dari kasus di atas pelaku usaha sudah melanggar pasal 7 angka 1 dan angka 3 yang berbunyi “pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan

usahanya, dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Berdasarkan pasal ini dapat dilihat bahwa pengusaha lebih menghargai kejujuran dalam berbisnis, sedangkan konsumen lebih dituntut untuk memenuhi kewajiban yaitu sesuai dengan harga yang harus dibayar.

Pada umumnya pembelian tiket konser dilakukan di beberapa perusahaan afiliasi seperti tiket.com, Go-jek dll. Dari kasus diatas konsumen dapat menggugat pelaku melalui pengadilan umum atau lembaga penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha terdapat pada pasal 46 yaitu konsumen dirugikan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan bersama. Melihat kasus tersebut para korban dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada di setiap Kabupaten/Kota. BPSK akan memproses pengaduan tersebut dan mencoba menyelesaikan sengketa secara adil dan objektif.

Lembaga Perlindungan Swedaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pada pasal 44 menjelaskan tentang Lembaga Swedaya Masyarakat adalah LPKSM yang diakui dan terdaftar oleh pemerintahan dengan fungsi pengaturan yang melindungi konsumen yang dirugikan atau yang haknya tidak dihormati. LPKSM memiliki misi untuk membantu konsumen memperjuangkan haknya, tidak hanya untuk membantu konsumen tetapi sebagai berikut

1. konsultasi bagi konsumen yang membutuhkan.
2. berkordinasi dengan instansi terkait untuk melindungi kepentingan

konsumen.

3. menyampaikan informasi untuk meningkatkan kesadaran kepada konsumen berupa hak dan kewajiban berhati-hati dalam penggunaan/ konsumsi barang dan jasa
4. dukungan konsumen seperti menerima pengaduan atau jasa keluhan dalam memperjuangkan hak-haknya.

Perlindungan hak-hak konsumen, meskipun telah diatur dalam dokumen hukum khusus tentang hak dan kewajiban. Kesadaran konsumen terhadap hak-hak konsumen sendiri masih kurang memadai dan meskipun lembaga perlindungan konsumen, lembaga penyelesaian sengketa konsumen telah dibentuk akan tetapi masih kurang terlibat. Undang-Undang Perlindungan konsumen tidak secara khusus mengatur tentang Jasa Titp Online melainkan mengatur tentang proses transaksi jual beli dan perlindungan hukum terhadap pihak-pihak transaksi jual beli dan sanksi untuk menghasilkan keamanan, kenyamanan konsumen serta mencegah dari bentuk kecurangan dalam transaksi jual beli.

3. Analisis Perspektif Perlindungan Konsumen

1. Ketidak Pastian Hubungan Hukum

hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jastip sering kali hanya berbasis kepercayaan tanpa kontrak tertulis. Dalam konteks UUPK, penyedia jastip seharusnya dianggap sebagai pelaku usaha. Sehingga memiliki kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun status informasi banyak penyedia jastip menyulitkan penegakan hukum.

2. Kurangnya Akuntabilitas

Banyak penyedia jasa titip tidak memiliki alamat usaha atau identitas yang jelas. Jika terjadi sengketa konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim.

3. Minimnya Penegakan Hukum

UUPK memberikan mekanisme penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan. Namun dalam kasus jasa titip online. Banyak konsumen enggan melapor karena nilai kerugian dianggap kecil dibandingkan dengan biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa.

4. Rekomendasi Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen

1. Regulasi Khusus untuk Jasa Titip

Pemerintah perlu mengatur jasa titip online sebagai bagian dari e-commerce, termasuk persyaratan pendaftaran penyedia jasa, kewajiban menyediakan informasi yang jelas dan mekanisme penyelesaian sengketa.

2. Kontrak Digital

Konsumen disarankan untuk menggunakan kontrak digital atau bukti tertulis dalam transaksi jasa titip untuk memperjelas hak dan kewajiban kedua belah pihak

3. Peningkatan Edukasi Konsumen

Konsumen perlu diberi edukasi mengenai hak-haknya sesuai UUPK, termasuk kewajiban penyedia jasa titip untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur.

4. Penguatan Peran Platform Online

Banyak penyedia jasa memanfaatkan media sosial atau marketplace. Platform ini seharusnya bertanggung jawab untuk memverifikasi penyedia jasa dan menyediakan perlindungan konsumen, seperti escrow payment untuk mencegah penipuan.

5. Peningkatan Penegakan Hukum

Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap praktik jasa titip informal dan memberi sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa titip online menurut UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bentuk dan model kecacatan yang terjadi dalam transaksi jasa titip di wilayah kota Malang dan kota Surabaya, yaitu berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan atau kecacatan barang, kehilangan barang, ketidak sesuaian barang, mengingkar janji atau wanprestasi, pembatalan sepihak dan penelitian ini juga mengungkapkan model-model kecacatan yang sering terjadi, seperti model-model kecacatan yang ditemukan, misalkan kecacatan karena kesalahan manusia, sistem atau faktor eksternal lainnya
2. Berdasarkan hasil penelitian penggunaan jasa titip online menghadapi berbagai resiko hukum akibat ketidakpastian regulasi dan minimnya perlindungan konsumen. Dalam perpektif UUPK, penyedia jasa titip online memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang aman, transparan dan tanggung jawab. Namun tanpa regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang tegas, perlindungan konsumen di sektor ini masih lemah. Diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha dan konsumen untuk menciptakan ekosistem jasa titip yang aman dan adil, termasuk melalui regulasi ksusus, meningkatkan literasi hukum konsumen dan pengawasan terhadap praktik usaha informal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tentang penelitian yang dikaji, maka penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi penyedia jasa titip dan konsumen pengguna jasa agar bersikap jujur dan transparan dalam proses transaksi jual beli sebelum melakukan penjualan barang/jasa atau sebelum memesan barang/menggunakan jasa serta mencari informasi atau ketentuan tentang jasa tersebut dan mencari informasi/peraturan perundang-undang yang berlaku sebelum menyediakan jasa usaha transaksi jual beli dan sebelum bertansaksi jual beli.
2. Bagi masyarakat khususnya pengguna jasa titip perlu diberikan edukasi mengenai hak-hak konsumen dan cara melindungi diri dari praktik-praktik yang merugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Muhammad Abdul kadir, hukum dan penelitian hukum normatif. Malang Bayumedia,2007. Hal.296

Agus Santos, A.P dkk,*op.cit*, hal.8

Ahmad Rizal polong, Wawancara (Malang, 8 Nov 2023)

Anonim, Pengetan Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli,

Azzahra, C. P. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE
(Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung
Semarang).2023

Abdul Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen, hal 38

Abdula Halim Barkatulah , Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: F.H
Unlam press), 2008, 23

Halim Abdul Barkatulah , ”urgensi perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam
Transaksi di E-Commerce”, Jurnal Hukum, Vol. 14, No 2, April 2007, Hal
250

BIJAKSANI, DA (2020). Tinjauan Hukum Santunan Kepada Pengemudi Go-Food
Terkait Pembatalan Pesanan Sepihak oleh Konsumen di Wilayah
Pekanbaru (Disertasi Doktor UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU)

Choirunnisa, C., Humaeroh, N. S., & Fitriani, R. E, Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip

- (Jastip) Berupa Tiket Konser Melalui Media Twitter Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam. Hakim, 1(3),2023, 254
- Endy Ferdian, Surachman dan Purnomo Budi Santoso Purnomo , Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ), Vol.13 No.13. hal. 51-61
- Fatria, A. U., Njatrijani, R., & Aminah, A. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MELAKUKAN PENGGUNAAN JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE. Diponegoro Law Journal, 11(2)
- Febri, Wawancara (Malang, 18 okt 2023)
pemilik usaha jasa titip
- Fihim, M Rekonstruksi Peraturan Kewenangan Penyadapan Dalam Rangka Perlindungan Hak Asasi Manusia Berbasis Nilai Keadilan (Disertasi Doktor UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG). 2022 35
- Firman, Wawancara (Surabaya, 02 Nov 2023)
- Hadjon, Philipus M, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, hal 30
- Hakim Abdul dan Prasetio Teguh, 2005, bisnis E-Commerce, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 10.
- Hartono Sri Rejeki, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia, Bayumedia Publishing, Malang, hal. 140
- Herlambang, P. H., Utama, Y. J., & Putrijanti, A. (2024). Harmonisasi Hukum UU Peratun dan UU ITE dalam Ketentuan Alat Bukti Elektronik sebagai Alat Bukti Tambahan dalam Sistem Peradilan Tata Usaha Negara.

Pengertian-Perlindungan-hukum-menurut-para-ahli,

<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/07/14/18214321/viral-kasus-penipuan-jastip-diu>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20190927170556-4-102772/bea-cukai-amankan-penerimaan-rp-4-m-dari-penertiban-jastip>

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230522160921-12-952543/polisi-tangkap-2-penipu-jastip-tiket-coldplayngkap-di-akun-korbanpenipuan-tita-ini?page=all>

Ibid

Julfikar S Ndata, Wawancara (surabaya, 2 Nov 2023)

Kotler & Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Jilid Pertama. Edisi Keduabelas.

Jakarta:PT Indeks)

Mahesti Lindiran Putri, Perlindungan hukum terhadap jasa titip online. Program Khusus Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana indira.mahesti@gmail.com

Mawarni, S. A., & Athief, F. H. N. (2020). Implementasi Hak Khiyar dalam Sistem Jasa Titip Online Studi Kasus di Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Media berita Instagram @Folkative

Nur Lanin Wawancara (Surabaya,, 02 Nov 2023)

Peraturan Pr esiden No. 71 Tahun 2019 Pasal 46

Rahardjo Soetjipto,1983, Permasalahan hokum di indonesia, Bandung, Alumni, hal. 121.

- Santoso, A., & Pratiwi, D. (2018). Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 5(4), 74-88
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal 9
- Soekanto sorejono dan Mamuji Sri 1998:35, penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta Rajawali Prees.
- Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermasa, 2005)
- Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021). Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1967-1978.
- Sumarwan usman Wawancara (Malang, 18 Okt 2023)
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61