

SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM



Oleh:

Risa Rizki Sharon

1900024104

Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi
Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2023

THESIS
PROTECTION OF AGRIEVED CONSUMERS
IN ONLINE PERSONAL SHOPPER VIA INSTAGRAM



Written by:
Risa Rizki Sharon
1900024104

**This thesis submitted as a fulfillment of the requirements
to attain the Bachelor Degree of Law**

FACULTY OF LAW
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM

Skripsi ini Untuk Melengkapi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Pembimbing,



Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum

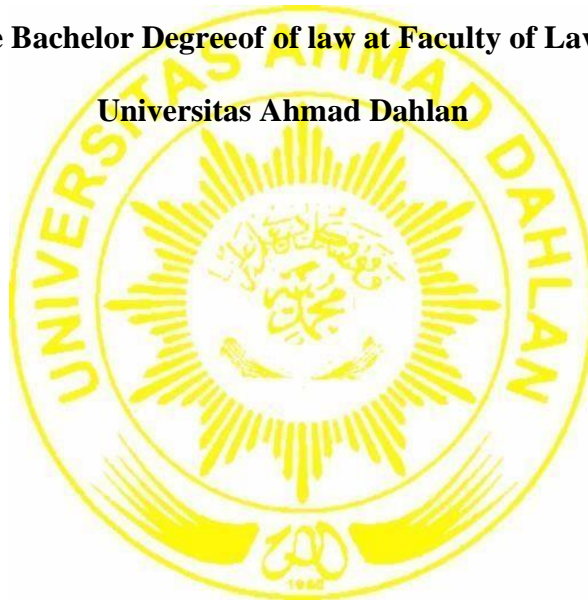
NIY.60040502

APPROVAL PAGE

**PROTECTION OF AGRIEVED CONSUMERS
IN ONLINE PERSONAL SHOPPER VIA INSTAGRAM**

**This thesis submitted as a fulfillment of the requirements to attain
the Bachelor Degree of law at Faculty of Law**

Universitas Ahmad Dahlan



Supervisor:

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Norma Sari", is written over a light gray rectangular background.

Dr. Hj. Norma Sari, S.H.,M.Hum

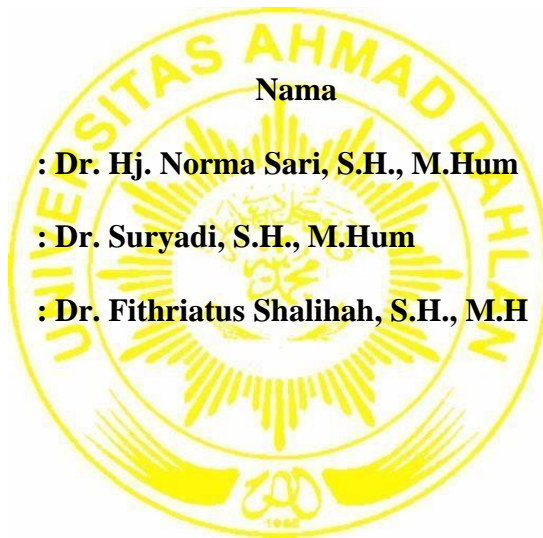
NIY.60040502

HALAMAN PENGESAHAN
DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
HUKUM UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN UNTUK MELENGKAPI
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM

Pada Tanggal

DEWAN PENGUJI

	Nama	
Ketua Penguji	: Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum	Tanda Tangan 
Anggota Penguji I	: Dr. Suryadi, S.H., M.Hum	
Anggota Penguji II	: Dr. Fithriatus Shalihah, S.H., M.H	



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Hj. Megawati, S.H., M.Hum.

NIP. 195806071986022001

APPROVAL PAGE

ACCEPTED BY THE EXAMINER BOARD OF FACULTY OF LAW




OF UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

TO BE SUBMITTED AS A FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

TO ATTAIN BACHELOR DEGREE OF LAW

At the date:

THE EXAMINER BOARD

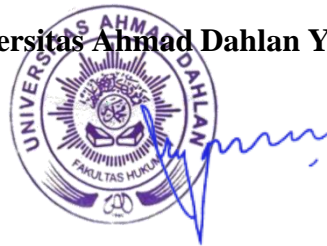
	Name	Signature
Chairman	: Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum	
Examiner I	: Dr. Suryadi, S.H., M.Hum	
Examiner II	: Dr. Fithriatus Shalihah, S.H., M.H	



Approved by,

Dean Faculty of Law

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Dr. Hj. Megawati, S.H., M.Hum.

NIP. 195806071986022001

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risa Rizki Sharon
NIM : 1900024104
Email : risa1900024104@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN

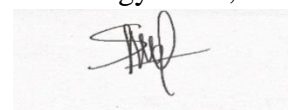
DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta,



Risa Rizki Sharon

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risa Rizki Sharon
NIM : 1900024104
Email : risa1900024104@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM

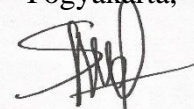
Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Yogyakarta,



Risa Rizki Sharon

Pembimbing,



Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum

NIY. 60040502

MOTTO

“Allah tempat meminta segala sesuatu”

(Qs. Al-Ikhlâs: 2)

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat”.

(Qs. Al-Baqarah: 45)

“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk”.

(Qs. Ad-Duha: 7)

“Berdoalah kepada Tuhanmu dengan rendah hati dan suara yang lembut.

Sungguh, Dia tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”.

(Al-A'raf: 55)

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya untuk menemukanmu”.

(Ali Bin Abi Thalib)

“Jangan berhenti menengadah, sebab diujung kesabaran pasti terselip ribuan berkah. Tidak ada yang sia-sia”

(Risa Rizki Sharon)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta,
Ayahanda Jumrin Haba dan Ibu Sitti
Djumratin terimakasih yang tak terhingga
atas semua dukungan, do'a yang tiada henti
sehingga saya dapat menyelesaikan ini
semua.
2. Kakak kandung saya Muhammad Tun
Samudra, Bina Arwaty, Muhammad Adnan
Prayitno yang selalu memberikan dukungan
dan semangat kepada saya
3. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Dr.
Hj. Norma Sari, S.H., M.,Hum
4. Almamaterku Fakultas Hukum Angkatan
2019 Universitas Ahmad Dahlan

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM”**.

Tanpa bantuan-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Tidak lupa juga shalawat serta salam kita haturkan kepada kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang merupakan tauladan bagi kita semua dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya kelak di yaumul mahsyar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, hambatan dan rintangan yang dialami tersebut dapat teratasi, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T Rektor Universitas Ahmad Dahlan.

2. Ibu Dr. Hj. Megawati, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Hj. Norma Sari, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan ilmunya guna memberikan bimbingan, kritik maupun saran, nasihat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi - tingginya Ibu, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
4. Ibu Dr. Anom Wahyu Asmorojati, S.H., M.H selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan semangat dalam hal akademik selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan.
5. Bapak Fauzan Muhammadi, Lc., LL.M, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum, Universitas Ahmad Dahlan.
6. Ibu Kurnia Dewi Anggraeny, S.H., M.H, selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Hukum, Universitas Ahmad Dahlan.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah membimbing, mendidik, dan memberi banyak pengetahuan dan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
8. Seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu kemudahan administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Keluarga saya terutama untuk Ibunda Sitti Djumratin yang sangat berperan besar dalam kehidupan saya, selalu mengusahakan yang terbaik untuk anaknya, dan mengajarkanku untuk jangan pernah menyerah dan Ayahanda Jumrin Haba yang selalu memberikan nasehat, motivasi dan selalu memberikan cinta dan kasih sayang kepada keluarga.
10. Kakak kandung saya tersayang Muhammad Tun Samudra, Bina Arwaty, Muhammad Adnan Prayitno yang senantiasa memberikan nasihat dan memotivasi untuk selalu semangat.
11. Keluarga besar Komunitas Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan yang saya banggakan semoga selalu menjadi komunitas yang semakin solid berkemajuan dan meraih prestasi-prestasi untuk kedepannya.
12. Sahabat sekaligus saya anggap saudara kandung kakak Meli Yulita yang selalu memberikan nasihat dan menjadi *support system* dalam dunia perkuliahan ini terimakasih untuk kerendahan hati dalam memberikan ilmu pengetahuan.
13. Sahabat saya Danang Rizki Fadilla Amanta yang telah memberikan semangat untuk terus melangkah menyelesaikan skripsi sahabat seperjuangan semasa perkuliahan yang memberikan solusi kepada penulis.
14. Sahabat saya Nisa Rahma Napisa yang sudah memberikan dukungan, menjadi tempat curhat dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis sahabat ketika dalam keadaan suka maupun duka semasa kuliah.

15. Sahabat-sahabat saya Rinawati, Bunga Arlita, Taura Taupik, Desi Triyanti, Reyhan Gymnastiar, dan Aliz Zulis yang telah memberikan dukungan, dan menghibur penulis dalam keadaan suka maupun duka.
16. Teman-teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberi dukungan dan saling memotivasi.
17. Terimakasih untuk diri sendiri yang tidak pernah berhenti berusaha dan tidak pernah menyerah dalam hidup ini.
18. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak terkait dalam penulisan skripsi ini, semua pihak yang telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semua dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis semoga mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha mengerjakan skripsi ini dengan kemampuan dan semaksimal mungkin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan kata, penulisan, maupun isi serta pembahasannya. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis agar bisa bermanfaat di masa yang akan datang bagi penulis sendiri maupun bagi masyarakat.

Yogyakarta,

Penulis

Risa Rizki Sharon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	19
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	19
2. Asas Perlindungan Konsumen.....	23
3. Pengertian Konsumen.....	26
4. Hak dan kewajiban pelaku usaha.....	27
C. Tinjauan Umum tentang Ketidaksesuaian Barang.....	33
D. Tinjauan Umum tentang Jasa Titip Instagram.....	35
1. Pengertian Jasa Titip.....	35
2. Pengertian Instagram.....	37
E. Tinjauan Umum tentang Aspek Hukum Jasa Titip Online.....	41
BAB III.....	44
PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN.....	44

DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM	44
A. Perlindungan Konsumen yang Dirugikan dalam Jasa Titip Melalui Instagram.....	44
1. Hasil Penelitian.....	44
B. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa titip apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip	72
BAB IV	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
Daftar Pustaka	93

PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM

Risa Rizki Sharon

ABSTRAK

Perkembangan sistem belanja online telah menciptakan peluang bisnis baru yang dikenal oleh masyarakat sebagai jasa titip online. Transaksi dalam jasa titip tidak jarang menimbulkan berbagai konflik yang melibatkan antara pelaku usaha jasa titip dan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) Perlindungan konsumen jasa titip online melalui instagram (2) Bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang jasa.

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif empiris (*empirical normative legal research*) yaitu pendekatan yang diperoleh langsung dari subjek penelitian serta peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan dengan penelitian ini. Sumber data primer yaitu para konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip sebagai narasumber dan pelaku usaha jasa titip online. Sumber data sekunder yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang diperoleh menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dari perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jasa titip online melalui instagram adalah sebagai berikut Perlindungan Konsumen Jasa Titip Dalam Peraturan Perundang-Undangan, Perlindungan Konsumen Jasa Titip Yang Mengalami Ketidaksesuaian Dalam Praktiknya, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Titip Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perlindungan hukum preventif yang diberikan yaitu memberikan sosialisasi pendidikan konsumen terhadap hak dan perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang jasa titip yang diterima dan perlindungan hukum represif yang diberikan yaitu adanya penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

(Kata kunci: *jasa titip online, ketidaksesuaian barang, perlindungan konsumen*)

**PROTECTION OF AGRIEVED CONSUMERS
IN ONLINE PERSONAL SHOPPER VIA INSTAGRAM**

Risa Rizki Sharon

ABSTRACT

The development of online shopping systems has created new business opportunities known by the public as online personal shoppers. Transactions in this business often cause various conflicts involving personal shoppers, business actors, and consumers. This study aimsto identify and analyze (1) Personal online shopper consumer protection via Instagram and (2) Forms of responsibility of business actors when consumers experience product/service discrepancies.

This study uses an empirical normative legal research approach, which is obtained directly from the research subject and the laws and regulations related to this research. Primary data sources are consumers who experience product discrepancies obtained from personal shoppers and actors of online personal shoppers. Secondary data sources are primary, secondary, and tertiary legal materials. Methods of data collection are done by interviews and literature study. Methods of data analysis using descriptive qualitative method.

The results of research on the protection of disadvantaged consumers in the online personal shopper business via Instagram are as follows; protection for personal shopper consumers in laws and regulations, protection for personal shopper consumers who experience discrepancies in practice, accountability for personal shopper businesses under the Republic of Indonesia Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Civil Code. Preventive legal protection is provided, namely providing educational socialization to consumers about consumer rights and protection for non-conformance of goods received from personal shoppers. Repressive legal protection is in the form of dispute resolution, which can be carried out with litigation and non-litigation. Dispute settlement by litigation is carried out in court, and non-litigation dispute resolution is in the form of the establishment of the National Consumer Protection Agency, the Non-Governmental Consumer Protection Agency, and the Consumer Dispute Settlement Agency.

(Keywords: online personal shopper, non-conformance of goods, consumer protection)

Has been translated by Ahmad Dahlan Language Center	On: 27/01/2023
	