

**NASKAH PUBLIKASI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**  
**DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM**



Disusun Oleh:

Risa Rizki Sharon

1900024104

**Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi**  
**Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**JOURNAL**  
**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**

**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 aims to 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 experienced 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:  <b>27/01/2023</b>
--	------------------------------

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini terjadi begitu pesat dalam seluruh aspek tatanan kehidupan masyarakat termasuk dalam kegiatan perdagangan. Wujud dari kemajuan teknologi semakin hari semakin berkembang pesat, instagram sebuah aplikasi yang memungkinkan penggunaannya untuk berbagi foto dan video, penggunaan yang mudah membuat aplikasi instagram banyak diminati berbagai kalangan baik untuk berbagi informasi sehari-hari maupun untuk bisnis. Pengguna internet di Indonesia semakin tahun semakin bertambah, hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat toko online yang digunakan untuk menawarkan produk atau jasa yang mereka tawarkan. Pelaku usaha yang melakukan bisnis online biasanya menawarkan produknya melalui media sosial, salah satunya yang populer yaitu media instagram. Aplikasi instagram merupakan aplikasi yang terdapat dalam *smartphone* yang cara kerjanya adalah pengguna dapat mengunggah foto maupun video di aplikasi tersebut dan memposting atau membagikannya kepada sesama pengguna instagram tersebut. Aplikasi instagram merupakan aplikasi yang sangat laris bagi pengguna media sosial sekarang ini dengan pengguna aktif sebanyak 200 juta pada saat peluncurannya di tahun 2014 dan terus bertambah setiap tahunnya. Instagram adalah salah satu media sosial yang paling populer untuk melakukan kegiatan bisnis dan pemasaran. Meluasnya sistem belanja online memunculkan peluang bisnis baru yang salah satunya oleh masyarakat dikenal sebagai jasa titip beli. Jasa titip merupakan bisnis yang biasanya dilakukan oleh

seseorang yang tengah melakukan traveling, baik di dalam negeri maupun luar negeri dan kemudian membuka jasa pembelian barang-barang yang diinginkan oleh orang lain, dalam artian konsumen (Indira Putri, 2022: 10).

Jasa titip *personal shopper* (belanja perseorangan) merupakan bisnis yang sedang berkembang pesat seiring dengan pemanfaatan media internet melalui aplikasi media sosial yang saat ini berkembang, bahkan kehadiran lapak-lapak online menjadi suatu industri yang menarik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Usaha jasa titip ini berkembang dan merupakan peluang bisnis yang cukup menarik, usaha ini merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang baik di dalam maupun luar negeri yang membuka jasa pembelian barang yang diperlukan oleh konsumen. Bermodalakan *smartphone* dan koneksi internet serta media sosial maka usaha jasa titip berubah menjadi sektor usaha *personal shopper* (belanja perseorangan) yang memberikan keuntungan yang besar di berbagai pasar online yang sudah ada. Masyarakat cenderung lebih memilih berbelanja menggunakan media jasa titip selain bisa menghemat waktu dan tenaga masyarakat juga mendapatkan harga yang relatif murah dan kualitas barang yang bagus (I Nyoman. 2022: 8).

Konsumen pengguna jasa titip biasanya menitipkan barang-barang yang tidak ada di tempat tinggalnya atau negara tempat tinggalnya. Contohnya, seseorang yang tinggal di Kendari ingin membeli produk *fashion* bermerek *channel* yang mana di Kendari belum mempunyai outlet *channel* itu sendiri dan outlet tersebut hanya berada di kota-kota besar seperti seperti Jakarta, Bandung, dan

Surabaya. Barang-barang yang hanya terdapat di luar negeri seperti merek *fashion supreme* yang hanya ada di beberapa negara besar seperti Amerika, Jepang, Perancis, dan Inggris kemudian jika barang itu terdapat di Indonesia barang itu juga sangat mahal dibanding ketika beli di toko aslinya atau outlet resmi yang di bangun dari merek itu sendiri, oleh karena itu sebagian besar penyedia jasa titip beli ini berdomisili di kota-kota besar dan juga orang yang berdomisili di luar negeri karena sedang menjalankan pendidikan atau pekerjaan (Uzhma, Njatrijani, 2022: 3).

Perdagangan pada intinya merupakan kegiatan yang berkaitan dengan adanya transaksi barang maupun jasa di dalam negeri maupun di luar negeri dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. Jika terdapat cacat produk pada saat barang sudah diterima oleh konsumen dalam jasa titip beli secara online, maka pada umumnya resiko tersebut harus ditanggung oleh *seller* (Penjual). Kegiatan jasa titip dalam praktik jual beli online tersebut tidak 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 sehingga wajib bagi penjual untuk menerima resiko apabila konsumen dapat membuktikan bahwa terjadi cacat produk pada saat produk tersebut sudah diterima oleh konsumen.

Jasa pengiriman/pengangkutan dalam penggunaan jasa pengiriman terdapat adanya kesepakatan maupun perjanjian baik dari pihak pengangkut maupun pihak pengirim dan penerima. Perusahaan

pengangkut barang wajib bertanggung jawab atas adanya kerugian yang diderita oleh pengirim dan penerima barang apabila terjadi kelalaian dalam melaksanakan pengangkutan, konsumen ingin mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas penerimaan barang yang cacat lewat pemesanan jasa titip beli secara online dalam praktik jual beli online, konsumen harus bisa membuktikan dari manakah berasal faktor kelalaian tersebut, apakah berasal dari pihak penjual ataupun berasal dari pihak pengangkut (Leonardo Tuela, 2014: 56).

Kasus jasa titip pernah dialami oleh Inka Prastika Masyarakat Kebumen, Inka pernah mengalami ketidaksesuaian barang ketika menggunakan jasa titip bekasi-grobogan, setelah barang tersebut diterimanya ternyata baju yang diperkirakan ukuran M adalah ukuran standar orang Indonesia yang berarti ukuran tersebut standar untuk tubuh orang Indonesia, namun ternyata baju ukuran M yang diterimanya adalah ukuran internasional yang mana sangat *oversize* untuk ukuran orang Indonesia. Hal tersebut membuat Inka merasa kecewa dan terbatasnya informasi yang diberikan pelaku jasa titip sehingga Inka mengalami ketidaksesuaian barang yang diterimanya (Inka Prastika, 2022).

Kasus serupa pernah dialami oleh Nopika Starina masyarakat Kalimantan Barat, Nopika mengungkapkan bahwa dirinya pada saat itu di Kalimantan Barat sekitar tahun 2019 memesan parfum *the body shop vanilla* melalui jasa titip yang berada di Jakarta, sampai akhirnya parfum tersebut datang di Kalimantan Barat namun tidak sesuai dengan wangi yang sama pada saat pertama kali berkunjung di Jakarta dan membeli parfum tersebut. Kemudian, Nopika melakukan

komplain kepada jasa titip tersebut namun, jasa titip tersebut tetap mengatakan bahwa parfum tersebut original dan asli dibuktikan dengan *barcode*. Nopika menduga bahwa parfum tersebut tidak lulus *quick response* (teknologi kode) berbentuk seperti barcode tetapi dengan tampilan lebih ringkas (Nopika SG, 2022).

Kasus jasa titip dialami oleh Ia'anah masyarakat Tegal mengalami kasus jasa titip seperti, telah melakukan pemesanan jasa titip barang *fashion* topi adidas warna biru kemudian pelaku usaha jasa titip tersebut menyampaikan ketika sudah sampai di toko adidas yang beralamat Jalan Gondangdia Dalam No. 5 kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat barang yang dipesan oleh Ia'anah ternyata mengalami kekosongan produk atau tidak tersedianya topi adidas berwarna biru. Pelaku usaha menawarkan produk lain dibawah harga dari topi adidas berwarna biru tersebut kemudian uang yang nominalnya lebih sejumlah Rp 350.000 dikembalikan melalui transfer mbanking sejumlah Rp 50.000 sisanya akan di dibelanjakan barang yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha jasa titip.

Kasus jasa titip dialami oleh Widya Melinda Putri berdomisili di Yogyakarta, memilih menggunakan jasa titip online melalui instagram karena pada saat sekitar tahun 2020 pelaku usaha jasa titip tersebut sedang memasang promo sambel cumi beli 2 (dua) gratis 1 (satu) seharga Rp 88.000, jasa titip tersebut berdomisili di bekasi. Konsumen tertarik dengan penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha jasa titip kemudian konsumen menghubungi jastip melalui fitur pesan instagram (*direct message*) yang langsung dibalas oleh pelaku usaha jastip mengatakan bahwa promo tersebut

mempunyai limid dan berlangsung sampai pada keesokan hari, konsumen langsung saja transfer pada rekening yang telah diberikan. Umumnya estimasi pengiriman makanan 2-3 hari untuk menghindari kerusakan pada makanan karena untuk sambel sendiri untuk bertahan lama harus disuhu ruang kulkas yang dingin agar awet dan bertahan lama namun ternyata pelaku usaha jasa titip tersebut mengirimkan melalui pengiriman standar express yang kebetulan sampai pada tempat tinggal konsumen sekitar 6-7 hari pada saat itu pihak pengiriman mengatakan bahwa diminggu tersebut sedang mengalami *overload* pengiriman jadi barang yang dikirim mengalami kendala dalam estimasi penerimaan barang. Konsumen kecewa dengan hal tersebut karena pelaku usaha tidak mengirimkan makanan melalui pengiriman instan dan melakukan komplek dengan pelaku jastip karena makanan yang dikirimkan sejak diterima sudah mengeluarkan bau tidak sedap dan tidak layak untuk dikonsumsi kembali, saat melakukan komplek pelaku usaha jastip mengatakan bahwa hal tersebut diluar dari perkiraan pelaku usaha bahwa barang akan lama diterima karena dari pihak standar ekspress sedang mengalami *overload* muatan barang, konsumen sendiri mengatakan bahwa seharusnya pelaku usaha memberitahukan mengenai informasi ekspedisi agar konsumen dapat mengetahui ekstimasi yang cepat untuk pengiriman makanan, konsumen melakukan komplek dan meminta kompensasi pada barang namun pelaku usaha jasa titip mengatakan akan mengirimkan kembali produk yang sama namun konsumen enggan untuk dikirimkan kembali dan meminta pengembalian dalam bentuk uang, pelaku usaha mengembalikan

dalam bentuk uang namun dipotong biaya pengiriman makanan jadi tidak dapat pengembalian 100%.

Berdasarkan uraian pada paragraf sebelumnya maka penulis tertarik mengkaji lebih dalam persoalan tersebut dengan melakukan penelitian berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM JASA TITIP ONLINE MELALUI INSTAGRAM”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas maka masalah-masalah yang akan dibahas terkait dengan Perlindungan Konsumen Jasa Titip Online Melalui Instagram sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen jasa titip online melalui instagram?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Perlindungan konsumen jasa titip online melalui instagram.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip.

## **D. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan penulis ini adalah metode kajian pustaka. Penelitian kajian pustaka merupakan sejumlah metode

dengan mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori-teori, metode atau pendekatan yang pernah berkembang dan telah didokumentasikan dalam buku, jurnal, naskah, catatan, rekaman sejarah, dan dokumen-dokumen yang terdapat di perpustakaan (Adrian, 2008: 45).

Penelitian hukum normatif empiris adalah metode penelitian hukum mengenai penggunaan unsur-unsur hukum normatif yang kemudian didukung serta ditambahkan dengan data atau unsur empiris, dalam penelitian normatif empiris ini juga tentang implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) dalam tindakannya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di lingkungan masyarakat (Soemitro, 2010: 154). Pendekatan hukum normatif empiris bertujuan memperoleh pengetahuan secara empiris melalui terjun langsung ke objeknya yaitu mengetahui bagaimana perlindungan konsumen yang dirugikan dalam jasa titip online melalui instagram.

#### **E. TINJAUAN PUSTAKA**

Penulis menemukan beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis lain Penelitian pertama yang ditulis oleh Nur Wiraya, (2020) yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Layanan Jasa Titip Online Terhadap Cacat Barang Yang Diterima”. Skripsi ini membahas perlindungan hukum atas cacat barang yang diterima setelah transaksi terhadap pengguna jasa titip online. Proses penggunaan *e-commerce* kegiatan jual beli maupun pemasaran lebih efisien dimana penggunaan *e-commerce* tersebut akan memperlihatkan adanya

kemudahan bertransaksi, pengurangan biaya dan mempercepat proses transaksi. Kualitas transfer data juga menjadi lebih baik daripada menggunakan proses manual. Pengguna internet di Indonesia semakin tahun semakin bertambah hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat toko online yang digunakan untuk menawarkan produk atau jasa yang mereka tawarkan. Pelaku usaha yang melakukan bisnis online biasanya menawarkan produknya melalui media sosial, salah satunya yang populer yaitu instagram.

Penelitian kedua yang ditulis oleh Indira Putri Mahesti yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online”. Skripsi ini membahas mengenai perkembangan zaman membuat masyarakat jadi lebih konsumtif dalam berbelanja. Sistem belanja online yang dewasa ini banyak diminati oleh masyarakat adalah jasa titip online dimana tugas dari jasa titip ini membelanjakan barang bagi konsumen yang memesan barang lewat media sosial. Terdapat permasalahan dimana sering terjadi barang yang dipesan oleh konsumen terkadang tidak sesuai dengan gambar. Transaksi yang dilakukan dalam jasa titip beli secara online merupakan transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Transaksi jual beli online berupa jasa titip beli secara online memiliki kontrak elektronik, dimana kontrak elektronik ini berisikan identitas para pihak, objek dan spesifikasi, berisikan persyaratan transaksi elektronik.

Penelitian ketiga yang ditulis oleh Alpheratz Uzhma Fatria yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang melakukan penggunaan jasa titip barang secara online”. Skripsi ini membahas mengenai sistem belanja online menggunakan jasa titip

online dimana tugas dari jasa titip membelanjakan barang bagi konsumen yang memesan barang lewat media sosial terdapat pula permasalahan dimana sering terjadi barang yang dipesan oleh konsumen terkadang tidak sesuai dengan gambar. Melihat seringnya terjadi permasalahan tersebut maka perlu adanya bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip online apabila terjadi cacat produk, produk palsu, dan bentuk pertanggungjawaban penjual pada barang dagangannya yang cacat produk.

## **F. PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jasa Titip Online Melalui Instagram**

Berbagai macam persoalan dalam jasa titip online yang dialami oleh para konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip. Para konsumen yang mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip seperti barang yang datang tidak sesuai dengan gambar, pengiriman barang sangat terlambat diluar dari estimasi waktu yang dijanjikan oleh pelaku usaha bahkan salah satu pelaku usaha enggan melakukan ganti rugi dan mengakui kesalahannya atas produk yang dikomplain oleh konsumen jasa titip. Penulis akan uraikan Perlindungan konsumen jasa titip dari dua kategori yakni:

#### **a. Perlindungan Konsumen Jasa Titip Dalam Peraturan Perundang-Undangan**

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Perlu diperhatikan sejauh mana penerapan UUPK dapat melindungi konsumen terkhusus dalam hal penggunaan media sosial instagram sebagai media dalam melakukan transaksi, hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha atau penyelenggara jasa yang kemudian harus diterapkan dalam menjalankan kegiatan transaksi jual beli terkhusus dalam transaksi elektronik. Berlandaskan pada Pasal 8 Ayat (1) huruf f UUPK apabila terjadi ketidaksesuaian bentuk maupun rupa barang yang ada di media sosial penyedia jasa titip beli secara online dengan barang yang konsumen terima tidak sesuai hal ini sudah tergolong bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam perdagangan barang apabila penyedia jasa titip telah melanggar larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam iklan media sosial instagram miliknya sehingga penyedia jasa titip tersebut dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 Ayat 1 UUPK.

- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan transaksi perdagangan yang

menggunakan media elektronik, transaksi jual beli online tetap dinyatakan sebagai transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan karena berpayung hukum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE mempunyai arti penting dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan perdagangan melalui media elektronik yang merupakan klasifikasi tindakan pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai sanksi pidana yang diterapkan dalam Pasal 45a Ayat (1) yaitu “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak satu miliar rupiah”.

3) Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pembelian barang secara online melalui jasa titip secara online sudah termasuk adanya perjanjian antara kedua belah pihak yang sepakat dimana dapat menimbulkan suatu hubungan hukum, perjanjian juga sudah menjadi Undang-Undang atau hukum yang mengikat para pihak yang sudah melakukan kesepakatan jual beli melalui jasa titip yang kemudian perjanjian dalam transaksi perdagangan elektronik harus dilaksanakan oleh pelaku usaha. Ketentuan mengenai hak

atas informasi yang benar dan jelas mengenai barang yang diperjual belikan dalam KUHPerdara terdapat dalam Pasal 1473 “Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian harus ditafsirkan untuk kerugiannya”.

Ketidaksesuaian produk atas barang yang dipesan oleh konsumen melalui jasa titip online yang kemudian sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 huruf h yakni konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sehingga berdasarkan Pasal tersebut konsumen wajib mendapatkan ganti kerugian.

Transaksi jual beli dalam jasa titip melalui media elektronik atau menurut beberapa peraturan perundang-undangan penulis menganalisis bahwa peraturan perundang-undangan tersebut memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, secara nasional aturan hukum yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat ditemukan dalam UUPK yaitu mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha Pasal 8, Pasal 17 dan tanggung jawab pelaku usaha Pasal 19, Pasal 28 dalam UUPK juga telah memberikan hak konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen namun terkait perlindungan konsumen dalam UUPK masih memiliki kekurangan yakni tidak

dapat menjangkau pelaku usaha yang berkedudukan di luar negeri. Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 UUPK bahwa pelaku usaha yang dimaksud yaitu hanya berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Perlindungan konsumen terdapat dua upaya yakni upaya preventif dan represif. Upaya preventif merupakan upaya pencegahan agar masalah mengenai perlindungan konsumen tidak terjadi, sedangkan upaya represif merupakan suatu upaya penanganan saat terjadinya masalah perlindungan konsumen. Ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu upaya preventif untuk mencegah masalah perlindungan konsumen terjadi karena konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebelum membeli dan menggunakan produk tersebut. Terjadinya masalah yang mengakibatkan konsumen dirugikan akibat ketidaksesuaian produk maka pelaku usaha harus melakukan ganti rugi kerugian yang timbul hal itulah yang disebut dengan upaya represif. Upaya represif dilakukan agar pelaku usaha lebih bertanggung jawab atas perbuatannya (Yulia, 2018: 97).

Upaya perlindungan preventif dalam perlindungan hukum bagi konsumen atas informasi yang merugikan dari pelaku usaha yaitu terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindak sewenang-wenangnya yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan

konsumen. Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Az Nasution 2014, 37).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan alternatif bagi konsumen yang mengalami kerugian untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha di luar badan peradilan, yakni gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui media atau arbitrase atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- 4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan ketentuan dalam Undang-Undang ini;
- 5) Menerima pengaduan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- 7) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/ atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang itu;
- 8) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada

- huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian badan sengketa konsumen;
- 9) Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
  - 10) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
  - 11) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  - 12) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Prosedur gugatan melalui BPSK dilakukan berdasarkan kesukarelaan oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Pengajuan gugatan melalui BPSK hanya berlaku terhadap gugatan secara perorangan, sedangkan jika gugatan secara berkelompok (*class action*) gugatan diajukan kepada badan peradilan umum. BPSK merupakan pengadilan khusus untuk mengadili sengketa konsumen sehingga proses perkara berlangsung secara cepat, sederhana, dan murah. Cepat karena Undang-Undang telah mengatur bahwa dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah dikarenakan biaya perkara yang terjangkau (Susanti Adi Nugroho, 2011: 99).

Peran lembaga yang bergerak dibidang perlindungan konsumen sangat penting dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen yang kemudian membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah

dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (Adde R, 2022: 19) yaitu :

- 1) Menyebarkan informasi dalam;
- 2) Rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 3) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- 4) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- 5) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- 6) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Kehadiran lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) adalah kelanjutan dari fungsi serupa yang selama ini telah dijalankan oleh lembaga-lembaga konsumen sebelum berlakunya UUPK. Kehadiran LPKSM merupakan bentuk campur tangan Negara terhadap kebebasan berserikat dan berkumpul dari kelompok masyarakat. Kehadiran LPKSM betul-betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat hal ini disebabkan oleh masih banyak produk tidak bermutu dan palsu, serta mengandung cacat produk yang beredar di masyarakat. LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen selain menyuarakan kepentingan konsumen lembaga ini juga memiliki hak gugat dalam konteks kepentingan konsumen di Indonesia. Fungsi badan

perlindungan konsumen, konsumen dapat melaporkan dan menuntut ganti apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian dalam produk namun perlu diperhatikan dengan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dan seharusnya konsumen mencermati dalam setiap iklan yang mengandung unsur kebohongan publik.

Upaya hukum adalah upaya untuk semua orang, perseorangan, atau badan hukum yang mengalami hak atau kepentingannya dilanggar demi memperoleh keadilan, perlindungan dan keamanan hukum. Upaya perlindungan preventif dalam perlindungan hukum bagi konsumen atas informasi yang merugikan dari pelaku usaha jasa titip yaitu:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Indriantoro, 2002: 22).

Negara telah melindungi konsumen dengan mengamatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdapat pada pasal 4 tentang hak-hak konsumen yang patut dan wajib ditaati. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen dibagi menjadi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, (Abdul Halim Barkatullah, 2010: 2) yaitu :

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian kekayaan;

- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Bentuk perlindungan secara preventif agar tidak terjadi kerugian bagi konsumen dapat berupa pembinaan terhadap konsumen diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban pelaku usaha dan konsumen”.

- b) Perlindungan hukum secara perdata

Berdasarkan hukum perdata bahwa bentuk perlindungan hukum yang harus didapatkan konsumen sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang mempromosikan dan mengedarkan sehingga memberi dampak yang kurang baik bagi konsumen berkewajiban membayar ganti rugi dan kompensasi apabila barang dan atau produk yang diterima oleh konsumen jasa titip mengalami ketidaksesuaian

barang.

c) Perlindungan hukum secara pidana

Bentuk perlindungan hukum dari segi pidana berupa penjara atau denda sesuai yang termaktub dalam Pasal 62 Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak 2 miliar rupiah.
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1) dan Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak lima ratus juta rupiah.

Memberikan pemahaman perlindungan konsumen kepada konsumen sama halnya memberikan perlindungan kepada masyarakat yang sesuai dengan isi dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea IV yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Hasil pengawasan menunjukkan terjadinya penyimpangan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka pelakunya dapat

dikenakan sanksi menurut peraturan yang berlaku. Peraturan mengenai pengawasan terhadap konsumen terdapat dalam Pasal 30 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**b. Perlindungan Konsumen Jasa titip yang mengalami ketidaksesuaian dalam Praktik .**

Berdasarkan akun Instagram @korbanpenipuanita, para korban adalah konsumen yang pernah memakai jasa titip dari pelaku usaha bernama Tita, bisnis jasa titip tersebut dijalankan melalui grup whatsapp jasa titip, para konsumen mengatakan bahwa barang jasa titip tersebut berupa penanak nasi dan alat goreng tanpa minyak yang awalnya dikirimkan kepada konsumen namun sudah mengalami kendala seperti terlambat dari waktu pengiriman kemudian selang satu tahun bisnis jasa titip, para konsumen mengaku bahwa Tita mulai menjanjikan harga murah pada barang jasa titip yang kemudian berujung tidak dikirimkan barang tersebut padahal konsumen telah melakukan pembayaran melalui transfer rekening, salah satu konsumen yang memesan sampai puluhan unit yang akan diperjual belikan lagi namun barang tersebut tidak pernah sampai kepada konsumen dan jumlah dari puluhan unit itu mencapai ratusan juta ungkap para konsumen korban dari jasa titip Tita, aksi penipuan yang dilakukan oleh Tita ini viral di media sosial sejumlah korban membuka suara dan ditampung di akun instagram (kompascom, 2022).

Ketidaksesuaian produk yang telah dirugikan oleh

pihak pelaku usaha apabila konsumen tidak mendapatkan itikad baik dari pelaku usaha berupa kompensasi, konsumen dapat melakukan beberapa upaya hukum salah satunya seperti melakukan gugatan perdata melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan peradilan di lingkungan peradilan umum yang kemudian untuk dapat menjamin hak-haknya serta memperoleh ganti kerugian dari pihak pelaku usaha. Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen yang dirugikan dalam barang dan/atau jasa dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian tersebut, kualifikasi gugatan lazim dipergunakan diberbagai negara termasuk Indonesia adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Ketidaksesuaian barang jasa titip adalah barang/produk yang dipesan dan diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Menurut konsumen pelaku usaha tidak memberikan informasi secara detail oleh karena itu produk baju yang diterima ternyata mengalami ketidaksesuaian ukuran dari pemesan dan parfum yang diterima ternyata KW, hal tersebut sangat merugikan konsumen. Ketidaksesuaian informasi yang diberikan dengan kondisi produk yang sebenarnya atau dapat dikatakan informasi mengandung unsur ketidakjujuran dapat berlaku ketentuan Pasal 9 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa

tersebut” (Rahmandini 2021: 61).

Menurut penulis faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen oleh karena itu, UUPK dimaksudkan agar menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pembentukan lembaga yang akan menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bersifat preventif konsumen.

## **2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa titip apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian barang jasa titip**

Hasil penelitian dari pelaku usaha jasa titip atas nama Kiki Agustina Syamsiah, pelaku usaha jasa titip wilayah sulawesi

selatan tepatnya dikota Makassar menyatakan bahwa selama menjalankan bisnis jasa titip melalui instagram akun bisnis @girlsneed.id selama kurang lebih 2 tahun tentu saja mengalami hal dimana beberapa konsumen melakukan keluhan terhadap bisnis miliknya hal tersebut dikarenakan salah satu konsumen menganggap bahwa baju kemeja linen merek uniqlo yang dipesan ukuran M namun seperti ukuran XS sehingga mengalami kekecilan ukuran pada baju yang dipesan, Kiki mengatakan bahwa produk yang dipesan sudah sesuai dengan permintaan konsumen namun konsumen mengatakan bahwa seharusnya sebagai pelaku usaha memberikan informasi terkait ukuran lebar dan panjang dari ukuran tersebut agar konsumen dapat memperkirakan kembali dan tidak salah dalam membeli pesanan jasa titip, sebagai pelaku usaha jasa titip Kiki menolak untuk melakukan ganti kerugian berupa kompensasi full harga barang dengan alasan itu diluar dari kesalahan dalam jasa titip menurut Kiki itu adalah kesalahan konsumen sehingga bentuk pengembalianya adalah setengah harga barang kepada konsumen senilai seratus lima puluh ribu rupiah dari harga barang tiga ratus lima puluh ribu rupiah dengan penjelasan konsumen juga kurang cermat dalam menentukan pilihan ukurannya seharusnya apabila menggunakan jasa titip konsumen sudah harus mengetahui konsekuensi yang ada sehingga apabila menggunakan jasa titip barang yang akan dibeli sewajibnya konsumen sudah memperkirakan ukuran yang cocok agar pelaku usaha tidak mengalami kerugian apabila

barang sudah diterima namun harus dilakukan pengembalian atas dasar hal tersebut pelaku usaha jasa titip Kiki menerapkan bahwa sebelum mengirimkan barang kepada konsumen akan memeriksa barang terlebih dahulu dengan baik kondisi milik konsumen apabila barang tiba dalam keadaan rusak, bukan menjadi tanggungan dari pihak jasa titip hal tersebut tergantung pada kondisi yang terjadi sesuai kesepakatan awal antara pemilik jasa titip dan konsumen sedangkan jika barang yang tiba tidak lengkap sesuai yang dipesan, maka itu menjadi tanggungan dari pihak jasa titip.

Tanggung jawab pelaku usaha jasa titip merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat dalam kegiatan transaksi usaha jasa titip online, pelaku usaha diharuskan bertanggung jawab atas perdagangan yang pada dasarnya merupakan kegiatan yang berkaitan dengan adanya transaksi barang dan jasa di dalam negeri ataupun di luar negeri, berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan apabila terdapat ketidaksesuaian produk pada saat barang sudah diterima oleh konsumen dalam jasa titip beli secara online, maka pada umumnya resiko tersebut harus ditanggung oleh :

1. Penjual ( *Seller* )

Praktik kegiatan jual beli online melalui jasa titip yang tidak dilakukan secara langsung maka penjual memiliki tanggung jawab secara mutlak atas resiko yang timbul apabila adanya ketidaksesuaian barang yang diinginkan oleh konsumen

dikarenakan hanya penjual yang mengetahui bagaimana kualitas barang tersebut, sehingga wajib bagi penjual untuk menerima segala resiko yang terjadi apabila konsumen dapat membuktikan bahwa terjadi ketidaksesuaian produk bahkan adanya cacat produk pada saat sudah diterima oleh konsumen.

## 2. Jasa Pengiriman / Pengangkutan

Penggunaan jasa pengiriman terdapat adanya kesepakatan maupun perjanjian baik dari pihak pengangkut maupun pihak pengirim dan penerima. Pihak ekspedisi pengangkut barang wajib bertanggung jawab atas adanya kerugian yang diderita oleh pengirim dan penerima barang apabila terjadi kelalaian dalam melaksanakan pengangkutan.

Kesalahan kerusakan barang terjadi dalam pengiriman barang demikian hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi sehingga apabila konsumen ingin mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas penerimaan barang yang cacat atau tidak sesuai lewat pemesanan jasa titip beli secara online dalam praktik jual beli online, maka sepantasnya konsumen harus dapat membuktikan dari manakah berasal faktor kelalaian tersebut, apakah berasal dari pihak penjual ataupun berasal dari pihak pengangkut tersebut dibuktikan melalui packingan produk/barang, packingan barang yang dikirimkan pihak pengirim biasanya menempelkan stiker “harap pada saat membuka packingan direkam/video”. Hal tersebut pengirim lakukan agar mengantisipasi apabila adanya kecacatan maupun ketidaksesuaian barang jasa titip.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu di dalam *prinsip contractual liability, product liability, professional liability, and criminal liability*. *Contractual liability* merupakan tanggung jawab dalam bidang hukum perdata dengan dasar dari kontrak atau jasa dari kegiatannya. *Product liability* yang diartikan sebagai pertanggungjawaban produk merupakan bentuk tanggung perdata secara langsung atau *strict liability* dari pelaku usaha atas kerugian konsumen yang timbul akibat dari konsumsi barang yang dihasilkan dari kegiatannya. *Professional liability* atau pertanggungjawaban profesional merupakan pertanggungjawaban secara langsung dalam hukum perdata dari pelaku usaha atas kerugian konsumen dari kegiatan pemanfaatan yang dilakukannya. *Criminal responsibility* atau pertanggungjawaban pidana merupakan tanggung jawab secara pidana dari pelaku usaha yang timbul karena terganggunya keselamatan maupun keamanan dari konsumen (Adi Perman, 2022: 362).

Pertanggungjawaban hukum pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), yakni:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b) 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 yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. 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 untuk dijadikan bukti oleh konsumen yaitu :

- a) Konsumen harus memiliki bukti perolehan barang atas jasa tersebut seperti halnya kwitansi, faktur, bon maupun dokumen pembuktian lain.
- b) Adanya keterangan tempat, tanggal dan waktu diperolehnya barang tersebut.

- c) Konsumen wajib memiliki bukti berupa foto/gambar mengenai kondisi barang yang sudah cacat sejak barang tersebut diterima.

### 3. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Sumber hukum formal seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen (Ahmad Miru, 2013: 5).

- a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Berdasarkan Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 menyatakan seseorang dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, (andi sri, 2018: 41) yaitu:

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dibagi menjadi 4 (Nurdiyana, 2018: 41) yaitu:

- 1) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak yaitu, teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. gugatan konsumen hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.
- 2) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan berapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak, prinsip ini terdapat 3 pengecualian terhadap hubungan kontrak, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab hukum, kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen.
- 3) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak, prinsip ini memiliki filosofi dimana pelaku usaha yang menjual produk berbahaya, bertanggung jawab bukan karena atau berdasarkan kontrak melainkan karena ancaman yang dapat

diperhitungkan jika tidak melakukan upaya untuk mencegah kerugian konsumen.

4) Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik, prinsip ini mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi. Berdasarkan doktrin ini pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat, apakah tergugat lalai atau tidak. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah.

b) Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi

Perjanjian ada sejumlah janji (*terms of conditions*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi merupakan tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*), ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian, konsumen biasanya melihat isi dari kontrak atau perjanjian dan jaminan yang merupakan bagian dari kontrak, baik tertulis maupun lisan.

Instrumen hukum wanprestasi Pasal 1243 KUHPerduta menegaskan “*penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang dilampaui*”. Hal pokok yang ditekankan dalam Pasal 1243 KUHPerduta adalah gugatan berdasarkan wanprestasi hanya berhasil

jika para pihak mempunyai hubungan kontraktual. Jika tidak ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen maka jelas tidak akan ada tanggung jawab. Kesulitan yang dialami dunia usaha berkaitan dengan wanprestasi ini adalah tidak terjadinya hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen. Konsekuensi logis dari aspek hukum adalah tuntutan ganti rugi konsumen terhadap produsen yang merugikan dirinya tidak mungkin dilaksanakan berdasarkan instrumen hukum wanprestasi.

Wanprestasi adalah tidak terlaksananya prestasi karena kesalahan satu pihak yang telah terikat dalam suatu perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Bentuk-bentuk wanprestasi:

- 1) Tidak melaksanakan prestasi sama sekali
- 2) Melaksanakan tetapi tidak tepat waktu
- 3) Melaksanakan tapi tidak seperti dijanjikan
- 4) Debitur melaksanakan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Tuntutan wanprestasi mengharuskan konsumen memiliki perjanjian sebelumnya dengan pelaku usaha, mengingat pada saat ini perjanjian itu banyak yang tidak tertulis ataupun transaksi jual beli tidak hanya di satu tempat dimana pelaku usaha memproduksi barangnya atau produk tersebut berada pada mata rantai perdagangan seperti pada agen-agen atau tempat-tempat perantara produk pelaku usaha dipasarkan sehingga konsumen tidak mudah membuktikan adanya perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha sehingga apabila konsumen mau membuktikan pelaku usaha telah melakukan

wanprestasi maka konsumen harus dapat membuktikan pemenuhan unsur-unsur wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha maka dari itu pelaku usaha harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memproduksi atau memperjualbelikan barang dan/atau jasa agar tidak menimbulkan terjadinya wanprestasi dalam jual beli online.

c) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari resiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk (Hukum Online, 2021).

Jual beli suatu produk barang/jasa melalui *e-commerce*, konsumen menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya sedangkan pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dilandasi dengan itikad baik. Sebagaimana Pasal 1474 KUHPerdara mengatur hak dan kewajiban pembeli. Salah satunya, yaitu kewajiban menyerahkan barang kepada pembeli dan kewajiban menanggung dari cacat hukum dan cacat tersembunyi.

Berdasarkan sudut pandang konsumen yang telah penulis wawancara, terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat membeli suatu produk, yaitu diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli, produk yang dipesan dan

dibeli sesuai dengan keinginan konsumen baik dari segi ukuran, kualitas, dan harga, jaminan produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik, dan jaminan apabila barang yang dibelinya tidak sesuai atau tidak dapat digunakan dalam hal tersebut konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Menurut penulis pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata karena pihak pelaku usaha sudah sewajibnya bertanggung jawab apabila konsumen mengalami ketidaksesuaian produk/ barang yang diterima. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata "*setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut*" apabila pelaku usaha memenuhi unsur-unsur dalam Pasal tersebut dalam artian adanya perbuatan pelaku usaha jasa titip telah melakukan tindakan tidak jujur dalam memberikan informasi kepada konsumen, adanya kesalahan yang berarti pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan produk yang ditawarkan kepada konsumen, adanya kerugian yang diderita yaitu konsumen mengalami ketidaksesuaian produk yang diinginkan dan konsumen merasa dibohongi dalam pemberian informasi sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen, adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan dalam hal ini setelah barang diterima oleh konsumen ternyata didapatkan kesalahan informasi yang diberikan kemudian apabila pelaku usaha terbukti telah lalai sehingga mengakibatkan diterimanya barang yang tidak sesuai atau adanya cacat, sebagai bentuk dari pertanggungjawaban pelaku usaha yang dapat dilakukan

yaitu:

1) Pengembalian barang (*Retur*)

Pengembalian barang yang cacat dan/atau tidak sesuai kepada pelaku usaha oleh konsumen kemudian akan diganti dengan barang baru yang serupa dan dipastikan tidak akan mengalami kecacatan yang mana biaya pengembalian ditanggung oleh pihak pelaku usaha.

2) Pengembalian uang (*Refund*)

Pengembalian barang kepada pelaku usaha oleh konsumen dan kemudian akan dikembalikan dalam bentuk uang sejumlah harga barang serta kerugian akibat biaya pengiriman sebelumnya ditanggung oleh konsumen.

Tanggung jawab *product liability* (tanggung gugat produk) yaitu suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk, namun dalam penerapan konsep ini konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga diperlukan penerapan tanggung jawab mutlak dimana pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen tanpa mempersoalkan kesalahan dari pihak produsen. Pasal 28 Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan “Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 1365

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni “*Tiap Perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut*”.

Ganti rugi terhadap kerusakan barang oleh pelaku usaha telah diatur dalam UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK ternyata memberikan pemahaman secara normatif pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi akibat kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam UUPK dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab kerusakan barang bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri sebagaimana diatur dalam Ayat (5) UUPK.

Substansi hukum terbagi menjadi 3 (tiga) tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Ketiga dasar tuntutan karena kelalaian, tuntutan karena wanprestasi/ingkarjanji, dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak. Substansi hukum perlindungan konsumen mengalami perkembangan dan perubahan hukum yang berkarakteristik represif dalam bentuk prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan kepada prinsip tanggung jawab yang berpihak atau responsif terhadap kepentingan konsumen dalam bentuk prinsip tanggung jawab mutlak.

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian kepada para konsumen, bahwa transaksi online menimbulkan penawaran dan

permintaan maupun pertemuan melalui transaksi online terhadap barang yang dikehendaki namun seringkali bertransaksi online ini menimbulkan masalah baru dalam hal kepercayaan dari konsumen, masyarakat bisa saja mengalami keuntungan atau juga mengalami kerugian, diuntungkan ketika barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen, konsumen mengalami kerugian ketika barang yang dipesan melalui jasa titip online tidak sesuai dan ternyata justru memiliki kecacatan ataupun barang yang dikirimkan berbeda dengan yang dipesan seperti contohnya apabila baju yang dipesan berbeda warna dengan yang dikirimkan hal tersebut sering terjadi antara pelaku usaha jasa titip dan konsumen. Hak konsumen sudah seharusnya mendapatkan barang yang berkualitas dan kuantitasnya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha jasa titip.

Jual beli online dalam transaksi melalui jasa titip ataupun pihak ketiga rentan terjadinya konflik karena barang yang dibeli atau dititipkan melalui pihak ketiga biasanya konsumen mengalami ketidakpuasan pada barang setelah barang diterima karena pada saat membeli konsumen tidak dapat menyentuh secara fisik barang yang dititipkan oleh karena itu tidak dapat menilai secara spesifik barang yang dikirimkan melalui foto oleh pelaku usaha, banyak dari pelaku usaha yang hanya melakukan tugasnya sebagai orang yang membeli barang titipan konsumen tanpa memberitahukan informasi lain seperti contohnya bahan baju apakah bahan itu panas atau adem dan lebar panjang baju berapa cm biasanya pelaku usaha jasa titip tidak memberikan informasi tersebut karena beranggapan sebagai pihak

yang dititipkan saja.

Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa titip yang telah penulis uraikan diatas adalah pertanggungjawaban yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu melakukan ganti rugi berupa kompensasi setengah harga barang namun apakah pertanggungjawaban seperti itu sudah adil untuk konsumen, praktiknya ada pelaku usaha jasa titip yang justru tidak bertanggung jawab, pelaku usaha mengatakan bahwa tugas dari jasa titip yaitu hanya sebagai pihak ketiga yang hanya membantu konsumen dalam membeli barang sehingga apabila ada ketidaksesuaian barang jasa titip hal itu diluar dari tanggung jawab pelaku usaha jasa titip, padahal semestinya apabila bersedia menjadi pelaku usaha jasa titip berarti sudah sepatutnya memberikan informasi sekecil apapun kepada konsumen sesuai dengan dengan yang tercantum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini. Mengenai bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa titip berupa kompensasi, menurut penulis hal tersebut sudah adil karena menganut *win-win solution* untuk para pihak karena pelaku usaha tetap melakukan ganti rugi berupa kompensasi setengah harga barang, pelaku usaha tidak dapat melakukan kompensasi berupa pengembalian secara penuh karena pelaku usaha sudah mengeluarkan biaya dan ongkos perjalanan mencari pesanan titip konsumen. Konsumen dapat menerima kompensasi tersebut karena dalam jasa titip konsumen harus mengetahui konsekuensi konsumen dalam melakukan transaksi online kecuali pada barang ada kecacatan yang tidak disengaja hal ini

biasanya pelaku usaha melakukan penggantian secara full dari harga barang karena murni kesalahan dari pelaku usaha jasa titip karena tidak teliti dalam memeriksa produk yang akan dibeli kemudian dikirimkan kepada konsumen.

Wanprestasi dalam transaksi online mempunyai bentuk yang merugikan konsumen, Janji itu merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya sehingga apabila janji tidak dipenuhi tentu akan menimbulkan kerugian di pihak lawan yang akhirnya keadaan tidak dipenuhinya perjanjian itu menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian. Akibat dari wanprestasi konsumen wajib mendapatkan ganti rugi ataupun kompensasi.

Peraturan perundang-undangan dalam praktiknya tidak dijalankan oleh pelaku usaha jasa titip kemudian kurang dalam memberikan keterbukaan informasi dan secara nyata tidak memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah yang berwenang tentang UUPK oleh karena itu penerapan peraturan perundang-undangan terlebih dahulu dibutuhkan sosialisasi agar para pelaku usaha jasa titip menjadi tahu dan patuh serta terhindar dari ancaman sanksi administratif dan sanksi pidana, disisi lain agar konsumen terlindungi dari tindakan menyimpang dalam belanja online dan dapat menumbuhkan rasa aman dalam bertransaksi.

## G. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis, selanjutnya penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum konsumen jasa titip melalui instagram
  - a. Hubungan hukum antara konsumen, pelaku usaha jasa titip online, dan toko/*supplier* adalah hubungan hukum pemberian kuasa yaitu dari pihak konsumen kepada pelaku usaha jasa titip online yang dilakukan dalam bentuk kesepakatan dan perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1313 KUHPdata yang dijadikan dasar hukum dan menjadi dasar praktik yang dilakukan oleh penyedia jasa dan konsumen, perjanjian yang merupakan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada pihak lain untuk melaksanakan suatu hal, melalui perjanjian terciptalah hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.
  - b. Peraturan hukum yang diberikan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online menggunakan jasa titip online secara umum diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata tentang persetujuan kedua belah pihak dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
  - c. Bentuk perlindungan konsumen terdapat upaya preventif dan upaya represif. UUPK mengamankan Pasal 4 tentang hak-hak

konsumen yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha. Pembentukan lembaga yang akan menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, melalui fungsi, tugas, dan wewenang dari lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bersifat preventif.

- d. Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa kompensasi atas ketidaksesuaian atau cacat barang dan/atau produk yang diterima konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Kekurangan dari peraturan perundang-undangan dan praktiknya belum efektif diterapkan dalam masyarakat sehingga tingkat kerugian dalam jual beli masih ada.

### **Saran**

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis memiliki beberapa saran dan masukan yang ditujukan kepada:

1. Bagi pemerintah

Pemerintah sebaiknya melakukan verifikasi akun sehingga konsumen dapat dengan mudah memilih akun yang terpercaya karena transaksi melalui akun instagram jasa titip rentan adanya akun palsu sehingga untuk mengantisipasi akun palsu dalam transaksi jasa titip online, akun jasa titip harus terverifikasi. Indonesia belum ada peraturan atau norma yang mengatur khusus mengenai jasa titip beli secara online melalui media sosial sehingga dari kekaburan norma tersebut perlu adanya

peraturan hukum secara khusus terkait jasa titip online.

2. Bagi aparat penegak hukum

Aparat penegak hukum harus benar-benar serius dalam mengawasi, memproses dan menyelesaikan setiap pelanggaran yang terjadi dengan memberikan hukum/sanksi yang tegas dan setimpal agar menimbulkan efek jera bagi pelaku usaha atau konsumen yang melakukan pelanggaran.

3. Bagi pelaku usaha jasa titip online

Pelaku usaha jasa titip sebaiknya memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha sehingga dalam proses jual beli tidak mengalami kerugian antara kedua belah pihak akibat konsumen mengalami ketidaksesuaian produk pada jasa titip.

4. Bagi konsumen

Konsumen dalam memilih jasa titip sebaiknya berdasarkan referensi dan pengalaman dari konsumen yang pernah memakai jasa titip. Hendaknya konsumen menjadi konsumen yang cerdas dengan membiasakan diri untuk belanja dengan rencana dan mengkonsumsi barang atau jasa sesuai kebutuhan serta teliti sebelum membeli barang atau jasa agar mengantisipasi terjadinya kerugian. Konsumen juga harus tetap berhati-hati karena berbelanja melalui jasa titip dalam media sosial memiliki resiko tinggi dibanding berbelanja melalui *marketplace*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Adde riyatna. (2019). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Iklan Yang Menyesatkan*. Skripsi, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia.
- Adrian, S. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ahmad Miru. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ambarwati Nani. (2014). E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1 (2). doi: <https://media.neliti.com/media/publications/162105-ID-none.pdf>
- Ayu, Agung. (2019). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Kadaluarsa.* *Jurnal Hukum Bisnis* 2 (1): 19. doi: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13164>
- Dianne Rusmawati. (2013). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. doi: <https://mediakonsumen.com/2020/02/29/surat-pembaca/akun-shopee-di-hack-73->
- Fahlevi, M Reza.(2022). *Jasa Titip Online (Jual Beli Dengan Pemberian Kuasa) Dalam Perspektif Kepastian Hukum*. *Badamai Law Journal* 7 (12). doi: <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/view/14077>
- Gidion S. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Online*. 1 (2) doi: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/3836/7/23291/>
- I Nyoman. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999*. *Jurnal Interpretasi Hukum* 2 (1). doi: <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/4644>

- Indira Putri. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online*. (Skripsi, Universitas Udayana, Bali, Indonesia).
- Indriantoro, Nur. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: bpf Yogyakarta.
- Jamal, P. (2021). *Perlindungan Konsumen Pengguna Investasi Ilegal Vtube Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. (Skripsi, Universitas Singaperbangsa, Karawang, Indonesia).
- Leonardo Tuela, Marcelo. (2014). *Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*.
- Nida Khohida. (2020). *Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Produk Endorsement Influencer/Selebgram 1 (2)*.
- Norma Sari. 2017. Analisis Dampak Perjanjian Trans Pacific Partnership (TPP) Terhadap Perlindungan Konsumen Obat Di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Kewarganegaraan.* III P-ISSN 2598:597. doi: <http://eprints.uad.ac.id/9938/1/440-447%20Norma%20Sari.pdf>.
- Rahmadanty, Atika. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksiesuaian Barang Yang Diterima*. *Jurnal Hukum* 12 (2). doi: [www.sanur.com](http://www.sanur.com).
- Rahmandini, Adifa. (2021). *Tanggung Jawab Influencer Dalam Pemasaran Produk Usaha Melalui Instagram*. *Jurnal Hukum* 2 (1). doi: <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/JKREaxxk-indonesia-1-dari-5>.
- Lili Hidayah. (2021). *Tanggung Jawab Influencer Dalam Pemasaran Produk Usaha Melalui Instagram*. *Journal Unja zaaken* 2 (3). doi: <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/JKREaxxk-indonesia-1-dari-5>.
- Renata C. (2021). *3 Prinsip Dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen*. Diakses pada 8 November 2023 dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23>.
- Suarbha, Wayan. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online*. (Tesis Magister, Universitas Udayana, Bali, Indonesia).

- Susanto, Happy. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Syaufika R. (2021). Tinjauan Yuridis Konstruksi Hukum Perjanjian Pada Jasa Titip Jual. *Jurnal Hukum*, 33 (1). doi: <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/view/14077>
- Try Krisna. (2020). “*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Melalui Media Online*”. Skripsi, Universitas Udayana, Bali, Indonesia.
- Rinitami. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Penggunaan Jasa Titip Barang Secara Online. *Jurnal hukum badamai*, 1 (2). doi: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/download/54596/32341>
- Wirajaya. (2020). *Perlindungan Hukum Konsumen Layanan Jasa Titip Online Terhadap Cacat Barang Yang Diterima*. Tesis Magister, Universitas Sriwijaya, Palembang.

