

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JASA TITIP *ONLINE* ATAS CACAT BARANG
DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
DI INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh

**Stefanie Hardiandra Indraswari
2040050138**



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JASA TITIP *ONLINE* ATAS CACAT BARANG
MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
DI INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh

**Stefanie Hardiandra Indraswari
2040050138**



**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi :

Menjadi Fakultas Hukum yang bermutu, mandiri dan inovatif di kawasan Asia pada tahun 2030 dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di bidang hukum yang antisipatif terhadap perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sesuai dengan nilai- nilai Kristiani dan Pancasila.

Misi :

1. Mempersiapkan sarjana hukum yang mampu menggunakan dan mengembangkan ilmu dan teknologi di bidang perkembangan ilmu hukum melalui pendekatan interdisipliner dan transnasional sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman agar mampu bersaing di era global.
2. Mempersiapkan sarjana hukum yang menguasai ilmu dan senantiasa menegakkan nilai moral, etika serta rasa cinta kepada negara, berperilaku yang demokratis dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.
3. Mengembangkan pengetahuan hukum yang berwawasan nasional dan internasional.
4. Mengembangkan dan meningkatkan penelitian serta profesionalisme dalam ilmu pengetahuan hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.
5. Menyelenggarakan jenjang pendidikan akademik berkelanjutan dan profesi dalam bidang hukum.
6. Mendorong penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat meningkatkan kesadaran hak dan kesadaran hukum serta kesejahteraan rakyat Indonesia.
7. Membina hubungan kerjasama dengan praktisi hukum dan instansi penegakkan hukum serta instansi-instansi lainnya baik negeri maupun swasta, lembaga-lembaga gerejawi dalam pengembangan dan implementasi ilmu hukum dan bidang ilmu pengetahuan lainnya.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanie Hardiandra Indraswari
NIM : 2040050138
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Atas Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 26 Januari 2024



Stefanie Hardiandra Indraswari

NIM. 2040050138



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

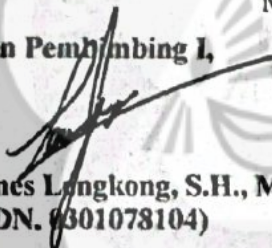
Oleh :
Nama : Stefanie Hardiandra Indraswari
NIM : 2040050138
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan/Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Judul : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia.

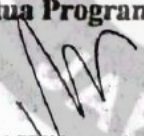
Jakarta, 25 Januari 2024

Menyetujui,

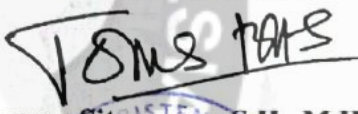
Dosen Pembimbing I,


(Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H.)
(NIDN. 0301078104)

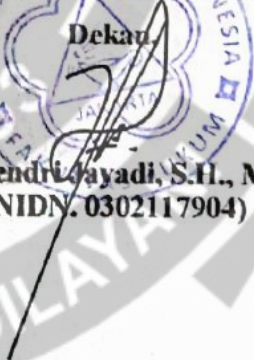
Ketua Program Studi


(Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum.)
(NIDN. 0327046303)

Dosen Pembimbing II,


(Tomson Situmeang, S.H., M.H.)
(NIDN. 0325028101)

Dekan


(Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H.)
(NIDN. 0302117904)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 1 Februari 2024 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Stefanie Hardiandra Indraswari
NIM : 2040050138
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

Oleh tim penguji terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H.	Ketua	
2. Tomson Situmeang, S.H., M.H.	Anggota	
3. Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H.	Anggota	



HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JASA TITIP *ONLINE* ATAS CACAT BARANG DITINJAU
DARI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat strata satu pada Fakultas
Hukum Universitas Kristen Indonesia

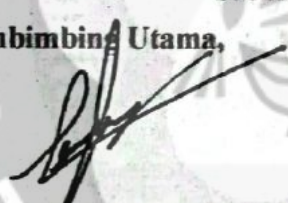
NAMA : Stefanie Hardiandra Indraswari
NIM : 2040050138
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Ekonomi

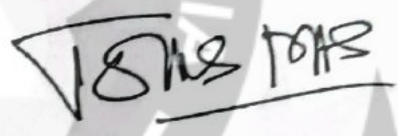
Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada tanggal 1 Februari 2024 dan
dinyatakan memenuhi syarat

Susunan tim penguji,

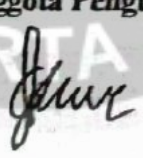
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


(Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H.)
(NIDN. 0301078104)


(Tomson Situmeang, S.H., M.H.)

Anggota Penguji


(Dr. Mangisi Simanjuntak, S.H., M.H.)



Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanie Hardiandra Indraswari
NIM : 2040050138
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Atas Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 26 Januari 2024
Yang menyatakan




Stefanie Hardiandra Indraswari

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat-Nya hingga detik ini, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Atas Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan*” yang bertujuan untuk memenuhi syarat derajat strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dan menambah wawasan yang bermanfaat bagi semua kalangan masyarakat tentang jasa titip *online* ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dikarenakan keterbatasan dan kemampuan penulis miliki. Namun, penulis berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak kalangan. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan dukungan, kritikan dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan:

1. Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Hendri Jayadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Tomson Situmeang, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Rr. Ani Wijayati, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Sarjana Hukum Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Dr. Yuni Artha Manalu, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
6. Bapak Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberi arahan dan pengajaran serta meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Yusuf Mujiono dan Ibu Nita Santosani yang telah mendukung saya, baik materiil maupun moril, sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan, doa, dan segala keringat yang telah diberikan untuk anaknya agar bisa mengemban pendidikan setinggi-tingginya. Kepada saudara-saudara kandung saya, Stefano dan Kezia, yang selama ini mendukung.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan tempat berkeluh kesah sedari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini, Sisilia Manoppo, Anastasia Arum, Septhiany Pricillya, Vanessa Valerie, dan Florentina Mayang serta teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu-satu.
10. Kepada teman-teman penulis selama masa perkuliahan ini, Wianda Archianti, Oktarini, Herfina Naibaho, Chien Tuapetel, Nova Elena, Novi Elina, Elsa Yarisetouw, Aadilah Tsaabitah, Mega Donna Gultom, Kezia Simangunsong, Gracia Manurung, dan Paramita Anjelina, yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan saling mendukung dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
11. Kepada Unit Kegiatan Mahasiswa Forum Diskusi Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia (UKM FDIM FH UKI) yang menjadi tempat berkembang penulis.
12. Kepada Kak Ivana Behira yang tidak lelah menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis tentang skripsi ini dan mendukung penulis hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih banyak.
13. Terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjuang selama menjalani perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
Akhir penulisan ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya yang masih jauh dari kesempurnaan.

Jakarta, 25 Januari 2024

Penulis,



Stefanie Hardiandra Indraswari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
VISI DAN MISI FAKULTAS HUKUM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Ruang Lingkup Penelitian	7
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
E. Kerangka Teori dan Konseptual	8
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Umum Tentang Teori Kepastian Hukum	18
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	19
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	21
D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	27
E. Tinjauan Umum Tentang Jasa Titip	28
F. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	29
G. Tinjauan Umum Tentang Cacat Tersembunyi	37
H. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	40
BAB III ASPEK HUKUM TENTANG JASA TITIP <i>ONLINE</i> DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA	44

A.	Jasa Titip Online Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)	45
B.	Jasa Titip <i>Online</i> Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Sebagai Makna Telah Diubah Oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE)	56
C.	Jasa Titip <i>Online</i> Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.....	60
D.	Jasa Titip <i>Online</i> Dalam Praktiknya	62
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TITIP ONLINE JIKA TERJADI MASALAH CACAT BARANG DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA		66
A.	Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Titip <i>Online</i> Atas Cacat Barang Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)	67
B.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Titip <i>Online</i> Atas Cacat Barang Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	74
C.	Perlindungan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Titip <i>Online</i> Atas Cacat Barang Ditinjau dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).....	79
BAB V PENUTUP		85
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Jasa Titip Online62



ABSTRAK

- A. Nama : Stefanie Hardiandra Indraswari
- B. NIM : 2040050138
- C. Program : Hukum Ekonomi
Kekhususan/Departemen
- D. Judul : Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Atas Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia
- E. Halaman : 86 Halaman
- F. Kata Kunci : Jasa Titip *Online*, Perlindungan Hukum, Cacat Barang, Konsumen
- G. Ringkasan Isi :

Bisnis jasa titip (*personal shopper*) merupakan suatu usaha jenis baru di industri perdagangan yang menawarkan barang atau jasa melalui media sosial dengan menggunakan jejaring internet. Dalam menjalankan bisnisnya, mekanisme profesi jasa titip yaitu seorang jasa titip berperan sebagai pihak ketiga yang menghubungkan konsumen dengan penjual utama. Usaha jasa titip *online* ini produk yang digemari konsumen biasanya berupa produk *fashion*, kosmetik, dan aksesoris. Namun, transaksi secara *elektronik* ini rentan akan cacat barang karena tidak bertemu langsung secara tatap muka. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah meneliti aspek hukum jasa titip *online* dari peraturan perundang-undangan dan perlindungan hukum atas cacat barang terhadap konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang mencakup bahan hukum primer: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi, sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian sebelumnya, dan

bahan hukum tersier yang berupa kamus dan penelusuran internet, kemudian bahan hukum tersebut disusun dan dianalisis.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jasa titip *online* ini dalam melakukan suatu transaksi didasari perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara syarat sahnya perjanjian, begitupun juga dengan transaksi secara *online* yang berlandaskan UU ITE. Namun, tetap berlandaskan pada suatu syarat sahnya perjanjian. Apabila transaksi jasa titip secara *online* terjadi cacat barang, maka peraturan perundang-undangan di Indonesia, mulai dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha yang bertanggungjawab terhadap kerusakan dan cacat tersembunyi.

- H. Daftar Acuan : 23 Buku, 4 Peraturan Perundang-Undangan,
32 Jurnal.
- I. Dosen Pembimbing I : Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H.
Dosen Pembimbing II : Tomson Situmeang, S.H., M.H.

Jakarta, 25 Januari 2024

Penulis

Stefanie Hardiandra Indraswari

ABSTRACT

- A. Name : Stefanie Hardiandra Indraswari
- B. Student ID Number : 2040050138
- C. Speciality Program : Economic Law
- D. Title : *Judicial Review of Legal Protection of Consumers of Shopping Entrusted Goods Service for Defective Goods in Review of Indonesia Legislation*
- E. Number of Page : 86 pages
- F. Keywords : *Online Entrustment Services, Legal Protection, Defects, Consumer*
- G. Summary :

The personal shopper business is a new type of business in the trade industry that offers goods or services through social media using the internet networks. In running its business, the mechanism of the trust service profession is that a trust service acts as a third party that connects consumers with the main seller. This online entrustment service business products that are favored by consumers are usually in the form of fashion products, cosmetics, and accessories. However, this electronic transactions is vulnerable to defects in goods because they do not meet face-to-face. The formulation of the problem in this thesis is to examine the legal aspects of online delivery services from laws and regulations and legal protection for defects in goods to consumers.

This research is a normative legal research using statute approach and conceptual approach. The data used in this study is secondary data that include primary legal materials: Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Technology, Government Regulation Number 71 of 2019 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions. While secondary legal materials are obtained from books, articles, journals, previous research results, and tertiary legal materials in the form of dictionaries and internet searches, then the legal materials are compiled and analyzed.

From this research it can be concluded that this online entrustment service in conducting a transaction is based on a sale and purchase agreement and authorization between the two parties in accordance with

the Article 1320 of the Civil Code for the validity of an agreement, as well as online transactions based on the Electronic Information and Transaction Law. However, it is still based on a valid agreement requirement. If online entrusted service transactions occur defects in goods, then the laws and regulations in Indonesia, starting from the Civil Law, Consumer Protection Law, and Electronic Information and Transaction Law provide protection for consumers and business actors who are responsible for damage and hidden defects.

- H. Reading List : 23 Books, 4 Statutes, 32 Journals*
- I. Thesis Supervisor : 1. Lonna Yohanes Lengkong, S.H., M.H.*
: 2. Tomson Situmeang, S.H., M.H.

Jakarta, 25 Januari 2024

Writer,

Stefanie Hardiandra Indraswari

