

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Teknologi yang berkembang sangat cepat di era modernisasi ditandai dengan perubahan aspek kehidupan yang menyebabkan teknologi selalu diperlukan untuk aktivitas manusia. Hal ini menuntut setiap orang untuk memiliki kemampuan menguasai dan bersaing dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu bentuk penggunaan teknologi yang bermanfaat yakni mengimplementasikan pada kegiatan sehari-hari untuk menunjang kehidupan serta memperoleh penghasilan. Masa kini, banyak usaha mulai bermunculan yang menggunakan kemajuan teknologi, terutama jejaring internet dan sosial media. Keberadaan internet dan sosial media menjadi menjadi ruang baru bagi masyarakat global dan kenyataan ini menjadi kebutuhan vital sekunder manusia saat ini. Internet dan sosial media menjadi kebutuhan yang esensial bagi masyarakat masa kini. Dunia industri perdagangan pun menjadi salah satu pengaruh media sosial dan internet sebagai tempat menawarkan produk atau jasa bahkan melakukan transaksi atas produk yang ditawarkan di internet. Lalu, kreativitas produk atau jasa dikembangkan di media sosial dengan melakukan berbagai promosi. Hal inilah dijadikan suatu kesempatan baru untuk dunia usaha bagi setiap orang yang mampu menguasai dan mengerti media sosial dan internet untuk membuka suatu usaha baru di dunia *online* yang menguntungkan. Usaha jasa titip *online* menjadi salah satu bentuk usaha baru yang memanfaatkan internet dan media sosial.

Awal kemunculannya bisnis ini dimulai sejak konsumen yang ingin membeli produk pesanan konsumen. Pada prinsipnya, usaha ini dari subjeknya tidak berbeda pada pelaksanaan bisnis secara umum, terdapat perbedaan pada media yang digunakan yakni dunia maya. Bisnis jasa titip (*personal shopper*) merupakan usaha jenis baru di industri perdagangan karena usaha yang menawarkan produk atau jasa yang memungkinkan pelanggan untuk membeli

barang tertentu yang diinginkan konsumen kepada penyedia jasa titip.¹ Namun pelaku usaha melihat bisnis ini memiliki keuntungan yang besar dan hanya bermodalkan *smartphone* menjadikan bisnis ini berubah menjadi sektor usaha *personal shopper* yang menawarkan keuntungan yang signifikan dalam industri pasar *online* saat ini.²

Oleh dengan itu, usaha jasa titip ini disebut jasa titip secara daring. Usaha jasa titip *online* ialah layanan bisnis yang mempromosikan suatu barang atau jasa kepada masyarakat yang membutuhkan produk dan jasa tetapi tidak dapat pergi ke tempat yang diinginkan karena berbagai alasan. Seiring dengan perkembangannya, usaha jasa titip *online* ini berkembang dan digemari oleh masyarakat Indonesia. Pelaku usaha ini biasanya dilakukan oleh mereka yang kerap bepergian ke luar negeri maupun luar kota dan bersedia untuk membeli produk yang konsumen inginkan. Sedangkan, konsumen jasa titip *online* banyak ingin memperoleh produk atau barang tetapi tidak ingin belanja sendiri.³ Produk yang digemari konsumen adalah produk *fashion* seperti pakaian, aksesoris, sepatu, dan tas yang memiliki merek terkenal. Selain produk *fashion*, konsumen juga tak jarang yang ingin dibelikan berupa produk kosmetik, makanan khas suatu negara atau daerah. Tak jarang juga, produk elektronik dan aksesoris rumah tangga menjadi pesanan konsumen.

Dalam melaksanakan bisnisnya, mekanisme profesi jasa titip sangat sederhana, yaitu pelaku jasa titip berperan sebagai pihak ketiga yang menghubungkan konsumen maupun penjual dengan tugas utama yakni membeli produk yang sebelumnya telah ditawarkan oleh pelaku jasa titip tersebut. Pelaku usaha akan mengunggah gambar produk atau barang yang ingin dijual sehingga

¹ Asnawi Haris Faulidi, 2004, "Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam", Laskar Press, Yogyakarta, hlm. 34, terdapat dalam: <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/elbarka/article/view/1662>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

² Muhamad Rifa'i, Wisari Yati, Riska Aprilia Dwi Susanti, 2020, "Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online", *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, hlm. 62, terdapat dalam: <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1812>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

³ *Ibid.*

konsumen dapat melihat barang yang ditawarkan di media sosial. Apabila konsumen tertarik dengan produk atau barang yang ditawarkan, mereka dapat melakukan pemesanan melalui kolom pesan atau tautan yang tersedia. Selanjutnya, pelaku usaha dan konsumen akan menentukan harga, yang dihitung berdasarkan harga barang dan biaya jasa yang disepakati, serta melakukan pembayaran di muka untuk pembelian barang dan jasa tersebut.⁴ Hal ini bersinggungan dengan perjanjian pembelian barang secara elektronik.

Jasa titip *online* merupakan salah satu perdagangan secara elektronik. Perdagangan elektronik mengacu pada proses pertukaran barang dan/atau jasa menggunakan internet atau sarana lainnya, termasuk komunikasi, transaksi, dan penyelesaian mekanisme pembayaran.⁵ UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) mengatur perdagangan elektronik. Kontrak elektronik telah terjadi ditandai dengan lahirnya kata kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang terlibat. Kontrak elektronik merupakan komponen penting dalam perdagangan secara elektronik. Perjanjian perdagangan elektronik atau kontrak elektronik adalah jenis perjanjian jual beli yang berkekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tradisional atau konvensional, di mana bukti transaksi elektronik diakui sama dengan bukti dokumen tertulis.⁶

Dalam ketentuan Pasal 1457 KUHPdata tentang jual beli menyatakan “Jual beli adalah suatu perjanjian atau persetujuan atau kontrak di mana satu pihak

⁴ Cantika Putri Azzahra and Amin Purnawan, 2023, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online,” *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 802–14, hlm. 803, terdapat dalam: <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/31362>, diakses pada tanggal 11 Oktober 2023.

⁵ Direktorat Bina Usaha and Perdagangan, 2011, "Naskah Akademik Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Tentang Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)", Ditjen Perdagangan Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan RI, hlm. 42, terdapat dalam: <https://nramalina96.files.wordpress.com/2016/04/naskah-akademik-rancangan-peraturan-pemerintah-rpp-tentang-perdagangan-elektronis-e-commerce-en-1426998711.pdf>, diakses pada tanggal 11 Oktober 2023.

⁶ Cita Yustisia Serfiyani, 2013, *Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 47.

mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lainnya yang mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Perjanjian jual beli telah terjadi, asalkan pembeli dan penjual telah mencapai kesepakatan dan persetujuan mengenai keadaan dan harga barang, meskipun belum diserahkan dan pembayaran belum dilakukan (sesuai dengan ketentuan Pasal 1458 KUH Perdata). Perjanjian jual beli secara elektronik secara umum dicirikan oleh adanya klausula-klausula perjanjian, perjanjian disediakan secara elektronik, tidak diperlukannya kehadiran para pihak, sistem terbuka karena perjanjian terjadi di jaringan publik, dan perjanjian terbebas dari batas yuridiksi karena orang dari wilayah.⁷

Sesuai dengan ketentuan Pasal 47 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, transaksi secara *online* dianggap sah apabila memenuhi:

- a. “Adanya kesepakatan dari kedua belah pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Objek transaksi tidak diperbolehkan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.”

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE dalam transaksi jual beli *online* memuat hal-hal sebagai berikut:⁸

- a. “Data dari identitas para pihak yang bertransaksi;
- b. Objek dan spesifikasi dari barang yang ditransaksikan;
- c. Adanya persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan juga biaya dari barang atau jasa yang ditransaksikan;
- e. Terdapat adanya prosedur dalam hal pembatalan oleh para pihak;
- f. Adanya ketentuan untuk memberikan hak kepada pihak yang dirugikan agar dapat mengembalikan barang atau meminta penggantian produk tersebut apabila terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. Adanya pilihan hukum untuk penyelesaian Transaksi Elektronik.”

⁷ Hamalatul Qurani, 2021, "Tanggung Jawab Perdata Atas Cacat Barang Dalam Transaksi Online", *Hukum Online*, terdapat dalam: <https://www.hukumonline.com/berita/a/tanggung-jawab-perdata-atas-cacat-barang-dalam-transaksi-online-lt6116248c17a6c>, diakses pada tanggal 4 November 2023.

⁸ Cindy Aulia, Khotimah Jeumpa, Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Onlinecommerce", *Business Law Review: Volume One*, 2016, hlm. 48, terdapat dalam: <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuiu-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-e-commerce.pdf>, diakses pada tanggal 4 November 2023.

Dalam pelaksanaannya, konsumen dalam transaksi secara elektronik tidak secara langsung berhadapan dengan pelaku usaha dalam pembelian barang secara online. Pada transaksi secara online, konsumen tidak mengetahui secara konkrit wujud dari barang yang akan dibelinya, konsumen hanya melihat produk melalui iklan saja. Jasa titip *online* hanya menampilkan fitur dan gambarnya saja, sehingga rentan akan resiko barang seperti barang yang dikirimkan rusak, tidak dikirimkan, kurangnya layanan dan penipuan lain terhadap konsumen meningkat.⁹ Tidak dapat dipungkiri beberapa resiko yang dapat diterima oleh konsumen jasa titip *online*, salah satunya seperti barang yang diterima berbeda dari yang dipesan dan barang yang diterima sesuai pesanan tetapi mengandung cacat. Di lain sisi, konsumen harus melaksanakan kewajibannya dengan membayar harga barang dan ongkos pengirimannya kepada penyedia jasa titip, kondisi konsumen pada posisi ini kurang kuat.

Cacat barang yang terjadi bisa tersembunyi atau sengaja disembunyikan oleh penjual selaku pelaku usaha.¹⁰ Menurut Subekti, cacat tersembunyi merupakan cacat yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat terpakai untuk keperluan yang semestinya dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pembeli secara normal atau wajar saat ditutupnya perjanjian.¹¹ Disebabkan tidak adanya suatu perjanjian tertulis antara pembeli jasa titip dan pelaku jasa titip perihal transaksi barang. Pengguna jasa titip hanya berkomunikasi dan melihat barang melalui media sosial atau kontak pelaku jasa titip secara *online*. Saat konsumen menerima barang tersebut, barang tersebut mengalami cacat tersembunyi, seperti di bagian tertentu yang ada di pakaian tersebut sedikit sobek maupun barang tersebut tidak terjahit dengan sebagaimana mestinya. Hal ini tidak diperlihatkan baik oleh pelaku usaha ketika sedang membeli barang sesuai permintaan konsumen.

⁹ Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Penerbit Nusa Media, Bandung, hlm. 87.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ R Subekti and R Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria Dan Undang-Undang Perkawinan*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 374.

Dalam hal-hal yang terdapat cacat tersembunyi, pembeli mempunyai beberapa pilihan. Cacat barang tersembunyi telah diatur dalam ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata yang mengatur tentang kewajiban-kewajiban si penjual. Isi ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata menyatakan,

“Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram; kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.”

Kemudian dalam ketentuan Pasal 1507 KUH Perdata tentang cacat tersembunyi, menyatakan:

“Dalam hal-hal yang disebutkan dalam pasal 1504 dan 1506, si pembeli dapat memilih apakah ia akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali harga pembeliannya, atau apakah ia akan tetap memiliki barangnya sambil menuntut pengembalian sebagian harta, sebagaimana akan ditentukan oleh Hakim, setelah mendengar ahli-ahli itu.”

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 tertera tentang hak dan kewajiban konsumen. Pada ketentuan Pasal 4 huruf a sampai c berisi hak konsumen yang berisi konsumen memiliki “hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kemudian dalam huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Bahwasanya pasal ini konsumen dijamin haknya terhadap barang atau jasa yang mereka gunakan. Pelaku usaha pun memiliki tanggung jawab sesuai yang tertera dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. “Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat dari mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan.

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

Pengaturan jasa titip *online* secara khusus di Indonesia belum ada peraturan/norma yang mengatur, sehingga dari uraian diatas penulis ingin mengkaji jasa titip *online* atas cacat barang ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang telah ada di Indonesia dan aspek hukum jasa titip *online* sesuai perundang-undangan di Indonesia serta perlindungan hukum terhadap konsumen jasa titip *online* yang terjadi cacat produk atau barang yang dibeli saat melakukan transaksi jasa titip online menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aspek hukum tentang jasa titip *online* ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa titip *online* jika terjadi masalah cacat barang ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian menggambarkan luasnya cakupan lingkup penelitian yang akan dilakukan. Ruang lingkup penelitian digunakan untuk meninjau aspek hukum jasa titip *online* serta perlindungan hukum bagi konsumen jasa titip *online* ditinjau dari Peraturan Perundang-Undang di Indonesia.

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Maksud dari penelitian ini adalah mengembangkan tentang aspek hukum serta perlindungan terhadap konsumen jasa titip *online* yang mengalami cacat barang ditinjau dari peraturan perundangan-undangan di Indonesia.
2. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan memahami aspek hukum jasa titip *online* ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia.
 - b. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa titip *online* atas cacat barang ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia.

E. Kerangka Teori dan Konseptual

1. Kerangka Teori

Teori hukum ialah hal yang sangat diperlukan dalam hukum. Teori hukum ialah disiplin ilmu tentang hukum yang berlaku, bukan hukum yang seharusnya. Oleh karena itu akan dijelaskan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian hukum ini:

a. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum ialah salah satu istilah yang sering diketahui oleh kalangan masyarakat umum. Kepastian tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama dalam hal norma hukum tertulis. Hukum yang tidak memiliki kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang. Salah satu tujuan adanya hukum yaitu adanya kepastian. Keteraturan masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan kepastian hukum karena merupakan esensi dari kepastian hukum itu sendiri. Keteraturan menyebabkan kehidupan masyarakat menjadi teratur, memastikan bahwa mereka dapat melakukan kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan berkelompok dengan kepastian.

- 1) Menurut Jan Michiel Otto berpendapat bahwa:¹²
 - a) Aturan hukum yang jelas, konsisten, dan mudah diakses tersedia, diterbitkan oleh pemerintah, dan diakui sebagai kekuasaan negara.
 - b) Pemerintah menerapkan aturan hukum tersebut secara konsisten dan patuh terhadapnya.
 - c) Warga secara prinsipil mengikuti aturan hukum tersebut dalam perilaku mereka.
 - d) Hakim-hakim yang independen dan objektif menerapkan aturan hukum tersebut secara konsisten dalam penyelesaian sengketa hukum.
 - e) Putusan pengadilan dilaksanakan dengan tegas dan konkret.
- 2) Menurut Gustav Radbruch berpendapat bahwa terdapat empat hal yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu¹³:

“Pertama, bahwa hukum itu positif, artinya bahwa hukum positif itu adalah perundang-undangan. Kedua, bahwa hukum itu didasarkan pada fakta, artinya didasarkan pada kenyataan. Ketiga, bahwa fakta harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping mudah dilaksanakan. Keempat, hukum positif tidak boleh mudah diubah.”

Pendapat yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch ini didasarkan atas pandangannya bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang esensi hukum itu sendiri. Kepastian hukum merupakan hasil dari eksistensi hukum, terutama dari peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam undang-undang.
- 3) Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa kepastian hukum ialah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa individu yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya, dan bahwa putusan hukum dapat dilaksanakan. Meskipun kepastian hukum berkaitan dengan keadilan,

¹² Soeroso, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 50.

¹³ Suparyanto, Rosad, 2020, "Teori Kepastian Hukum", *Layanan Hukum Fakultas Hukum UNS*, hlm. 1.

namun keduanya tidak sama. Hukum bersifat umum, mengikat setiap individu tanpa kecuali, dan bertujuan untuk menegakkan kesetaraan, sementara keadilan bersifat subjektif, terkait dengan persepsi individu, dan tidak selalu merata bagi setiap individu.¹⁴

- 4) Menurut Nurhasan Ismail berpendapat bahwa menciptakan kepastian hukum dalam peraturan perundang-undangan memerlukan norma hukum memiliki struktur internal yang jelas dan konsisten.¹⁵

b. Teori Perlindungan Hukum

Hukum dapat diartikan dari dua gabungan definisi, yakni perlindungan dan hukum. Hukum dapat didefinisikan sebagai peraturan yang secara sah diakui dan ditegakkan oleh penguasa atau pemerintah. Sementara itu, perlindungan hukum merujuk pada segala tindakan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak dan memberikan bantuan kepada saksi atau korban, yang dapat berupa bantuan hukum.¹⁶

Selain itu, terdapat pengertian lainnya tentang perlindungan hukum yaitu:¹⁷

- 1) Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum sebagai tindakan memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang terganggu oleh orang lain, dengan tujuan agar masyarakat dapat menikmati seluruh hak yang telah diamanatkan oleh hukum.
- 2) CST Kansil mendefinisikan Perlindungan Hukum sebagai rangkaian upaya hukum yang diambil oleh aparat penegak hukum untuk menjamin rasa aman, baik secara mental dan fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
- 3) Philipus M. Hadjon mendefinisikan Perlindungan Hukum merupakan kumpulan peraturan atau prinsip yang bertujuan untuk melindungi suatu entitas dari ancaman atau gangguan yang berasal dari entitas lain.

¹⁴ Mertokusumo, Sudikno. 2007. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 160.

¹⁵ Ananda, 2020, *Teori Kepastian Hukum Menurut Para Ahli*, Gramedia, terdapat dalam: <https://www.gramedia.com/literasi/teori-kepastian-hukum/>, diakses pada tanggal 6 November 2023.

¹⁶ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 133.

¹⁷ Hukum Online, 2022, "Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli", terdapat dalam: <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc>, diakses pada tanggal 6 November 2023.

2. Kerangka Konsep

a. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut sebagai UUPK) merupakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sebagai bentuk perlindungan konsumen, pernyataan ini diharapkan menjadi tameng agar tidak terjadi tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang ingin merugikan konsumen”.

b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

c. Konsumen

Konsumen menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

d. Jasa Titip

Jasa menurut ketentuan “Pasal 1 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.” Jasa titip atau dikenal dengan *Personal Shopper* merupakan pekerjaan keluar masuk toko, mall atau pedagang besar dengan beberapa brand tertentu sesuai dengan keinginan para pelanggan

yang percaya pada jasa mereka. Bisnis jasa titip sebagai usaha yang menawarkan pembelian di sebuah tempat agar memperoleh keuntungan di setiap harga barang.

e. Transaksi Elektronik

Menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Undang-Undang ITE, “transaksi online adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

f. Cacat Barang

Cacat barang adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada produk yang telah selesai diproduksi, tetapi dalam tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.¹⁸

F. Metode Penelitian

Secara bahasa, penelitian berasal dari kata teliti yang berarti penuh dengan kehati-hatian. Sedangkan arti kata penelitian lebih luas lagi dalam ilmu kepustakaan merupakan *research* yang memiliki arti menemukan sesuatu dengan penuh kehati-hatian.¹⁹ Menurut Soerjono Soekanto, penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu analisis serta pembangunan konsep secara sistematis, menggunakan metodologi dan konsistensi, dengan tujuan untuk mengungkapkan kebenaran. Ini mencerminkan dorongan manusia untuk memahami situasi atau fenomena yang dihadapinya.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, penulis menerapkan metode penelitian yuridis normatif dengan cara memperoleh dari bahan-bahan pustaka yang berhubungan dengan hukum

¹⁸ Muhammad Yusuf, Edy Supriyadi, 2020, "Minimasi Penurunan Defect Pada Produk Meble Berbasis Prolypropylene Untuk Meningkatkan Kualitas Study Kasus : PT. Polymindo Permata", *Jurnal Ekobisman*, terdapat dalam: <https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/ekobisman/article/view/1465>, diakses pada tanggal 22 Januari 2024.

¹⁹ I Made Pasek Diantha, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenada Media, Jakarta, hlm. 1.

dan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum yuridis normatif dilakukan secara eksklusif dengan menggunakan bahan pustaka atau bahan sekunder sebagai sumber informasi. Data sekunder yang diperoleh berasal dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Penelitian ini meneliti dari tiga kategori yakni bahan hukum primer, sekunder, dan tersier (bahan penunjang).²⁰

2. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, terdapat lima pendekatan di dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan undang-undang atau *statute approach*, pendekatan historis atau *historical approach*, pendekatan kasus atau *case approach*, pendekatan komparatif atau *comparative approach*, dan pendekatan konseptual atau *conceptual approach*.²¹

- a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu memerlukan pemeriksaan yang menyeluruh terhadap semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dipelajari.
- b. Pendekatan historis (*historical approach*) yaitu melalui analisis kontekstual dan evolusi yang berkaitan dengan pokok permasalahan.
- c. Pendekatan kasus (*case approach*) yaitu melalui analisis kasus-kasus yang melibatkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (inkrah). Dalam metodologi ini, fokus utama terletak pada *ratio decidendi* atau alasan logis yang digunakan oleh pengadilan untuk sampai pada suatu putusan.
- d. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*) yaitu melibatkan pemeriksaan sistem hukum melalui pandangan putusan pengadilan atau undang-undang dari negara lain yang berkaitan dengan masalah yang sama. Metodologi komparatif ini digunakan untuk memastikan kesamaan dan perbedaan antara dua kerangka hukum dan memperoleh pemahaman yang

²⁰ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13-14.

²¹ Marzuki Peter Mahmud, 2019, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Prenanda Media, Jakarta, hlm. 133-136.

komprehensif tentang kesesuaian antara prinsip-prinsip yang mendasari dan undang-undang dari kedua negara.

- e. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam bidang ilmu hukum.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pendekatan penelitian untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, yaitu metode Pendekatan Undang-Undang atau *Statute Approach* dan Pendekatan Konseptual atau *Conceptual Approach*. Pertama, Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*). Hal ini karena penelitian ini menggunakan penelitian normatif yang di mana pendekatan perundang-undang menggunakan segala peraturan perundangan-undangan serta legislasi dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani.²² Kedua, Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yakni penelitian yang tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal ini dilakukan karena belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.²³ Pada penelitian ini, belum ada pengaturan hukum secara khusus yang mengatur tentang Jasa Titip *Online* sehingga dalam penelitian ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di ilmu hukum.

3. Jenis Data

Dalam penelitian hukum dibagi menjadi dua sumber bagian data yaitu data primer dan data sekunder. Penulis melakukan penelitian hukum menggunakan penelitian hukum normatif, sehingga menggunakan data sekunder. Data sekunder mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian hukum ini, terdiri dari:²⁴

- a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer menurut Peter Mahmud Marzuki merupakan bahan hukum yang bersifat autoratif yang artinya mempunyai otoritas.

Dalam hal ini bahan hukum primer terdiri dari:

²² *Ibid.*

²³ *Ibid*, hlm. 177.

²⁴ Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 42-43.

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE).
- b. Bahan Hukum Sekunder
- Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan interpretasi atau penjelasan terkait dengan bahan hukum primer, seperti buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah, dan sumber lain yang relevan dengan isu yang akan dianalisis.
- c. Bahan Hukum Tersier
- Bahan hukum tersier adalah sumber hukum yang memberikan tambahan informasi serta memberikan panduan dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Contohnya adalah penelusuran internet, kamus, dan lain-lain.²⁵
4. Teknik Pengumpulan Data
- Penelitian ini bersifat Yuridis Normatif yang dalam menganalisis data berdasarkan kepustakaan. Sumber hukum yang digunakan adalah sumber hukum sekunder. Sumber hukum sekunder terdiri dari buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum dan jurnal-jurnal hukum, dan kamus-kamus hukum serta komentar-komentar atas putusan pengadilan.²⁶
5. Analisa Data
- Dalam analisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif. Analisa data kualitatif merupakan pengolahan data ini menguraikan yang ada dalam kepustakaan tanpa disertai angka.²⁷ Bahan hukum tersebut

²⁵ Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 156-157.

²⁶ *Ibid*, hlm. 195-196.

²⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*

kemudian dianalisa menggunakan analisa kualitatif mengenai tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen jasa titip *online* atas cacat barang menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Kerangka Teori dan Kerangka Konsep, Metode Penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka ini, penulis menguraikan tinjauan umum tentang Kepastian Hukum, Perlindungan Hukum, Perjanjian, Perlindungan Konsumen, Konsumen, Transaksi Elektronik, Jasa Titip, Cacat Barang, dan Pelaku Usaha.

BAB III : Aspek Hukum Jasa Titip *Online* Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang aspek hukum jasa titip *online* yang berlaku di Indonesia ditinjau dari KUH Perdata, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

BAB IV : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Jika Terjadi Masalah Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia.

Bab ini menjelaskan secara rinci dan menyeluruh tentang analisa penulis terkait perlindungan hukum terhadap konsumen atas masalah cacat barang yang dilakukan melalui jasa titip *online* ditinjau menggunakan KUH Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

BAB V : Penutup

Bab ini penulis akan menyimpulkan permasalahan yang telah dijabarkan dari hasil penelitian dan membahas tentang saran dari hasil pembahasan

