

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TITIP (JASTIP) MELALUI MEDIA ONLINE

*Oleh: Try Krisna Monarchi*  
**Program Kekhususan Perdata Bisnis**

**Pembimbing 1 : Dr. Haytul Ismi, S.H.,M.H**

**Pembimbing 2 : Dasrol,S.H.,M.H**

**Alamat : Jl.A.Yani Gg Terandam 63B, Pekanbaru**

**Email : Trykrisnaa@yahoo.co.id**

## ABSTRACT

Development of online shopping systems has created new business opportunities, one of which is known by the public as entrusted services. A entrusted service is a job in and out of a shop, mall or wholesaler with certain brands according to the desires of customers who believe in their services. The goods you are looking for are not only at the local level, there is often a demand for goods from abroad. The entrusted service profession uses a very simple working mechanism. The position of an entrusted service is a third party between the seller and the buyer, but the main task of entrusting services is the shopper for the entrusters. Jastip, which is short for "entrusted services", has recently become a widespread phenomenon in Indonesia.

The law does not in detail regulate this online entrusted service activity, but in the laws and regulations in Indonesia Online buying and selling transactions are regulated in Law Number 19 of 2016 concerning amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Technology Electronics and Government Regulation Number 71 of 2019 concerning Implementation of Electronic Systems and Transactions and Government Regulation Number 71 of 2019 concerning Implementation of Electronic Systems and Transactions. In its implementation, it regulates Electronic Contracts at least containing certain things, one of which is provisions that give the injured party the right to return goods and / or request product replacement if there are hidden defects.

In the implementation of this entrusted service business activity through online media, a problem occurs when consumers who purchase goods using entrusted services experience hidden defects in goods purchased from the entrusted service provider and the seller refuses to provide compensation for the change of goods and / or money changes accordingly. applicable rules. This is certainly contrary to the Consumer Protection Law Number 8 of 1999. In its implementation, business actors have the principle of responsibility in the Consumer Protection law. In cases of violations of consumer rights, careful analysis is needed in analyzing who should be responsible and to what extent the responsibility can be passed on to the parties concerned.

The purpose of this study is to determine the mechanism for legal protection and settlement of entrusted service users through online media. And as a suggestion from the author, so that business actors can pay attention to the responsibilities of business actors in carrying out their business activities in accordance with government regulations so that problems do not occur that result in losses to consumers who use these buying and selling services at a later date.

***Keywords: Legal Protection, Personal Shopper, Online Media, Costumer.***

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menjamurnya sistem belanja online memunculkan peluang bisnis baru yang salah satunya oleh masyarakat dikenal sebagai jasa titip. Jasa titip adalah sebuah pekerjaan keluar masuk toko, mall atau pedagang besar dengan beberapa brand tertentu sesuai dengan keinginan para pelanggan yang percaya pada jasa mereka. Barang yang dicari tidak hanya ditingkat lokal saja, tidak jarang ada permintaan untuk barang-barang dari luar negeri.<sup>1</sup> Profesi jasa titip menggunakan mekanisme kerja yang sangat sederhana. Kedudukan seorang jasa titip merupakan pihak ketiga antara penjual dan pembeli, namun tugas utama jasa titip merupakan pembelanja bagi para penitip.

Jastip yang merupakan kependekan dari “jasa titip” baru-baru ini, Yang merupakan pelaku jasa titip. Dalam melaksanakan bisnisnya, pelaku usaha memposting gambar barang yang akan dijual sehingga konsumen dapat melihat-lihat barang yang ditawarkan melalui instagram masing-masing pribadi yang sudah mengikuti akun instagram pelaku jasa titip tersebut. Ketika konsumen tertarik akan barang yang ditawarkan melalui postingan pelaku usaha, konsumen dapat memesan melalui kolom komentar atau kolom pesan yang di sediakan tersebut. Kemudian pelaku usaha dan konsumen melakukan kesepakatan harga dari harga barang dan biaya jasa yang ditawarkan dan melakukan pembayaran diawal terhadap barang yang akan dibeli.

---

<sup>1</sup> Usama Rievzqy Ahmad, Pemberlakuan Pajak terhadap Barang Hasil Transaksi Jasa Titip Online, Jurnal Suara Hukum, Vol,1 No. 5, Maret 2020, hlm.73.

Berdasarkan keterangan pemilik akun instagram @dianndvta, yang menggunakan jasa titip dari pemilik akun @w.-.yoonhee. @w.-.yoonhee merupakan warga negara indonesia, yang sedang menempuh pendidikan perkuliahan di korea, ketika masa libur tiba, @w.-.yoonhee membuka jasa titip dari korea. Tak sedikit pula yang tertarik untuk menitip barang yang di tawarkan oleh pelaku usaha tersebut. sebagai pihak pemberi jasa dari barang yang akan dibeli konsumen, pelaku usaha dalam menjalankan usahanya haruslah memperhatikan kondisi pesanan barang belanjaan yang dipesan oleh konsumen, sesuai dengan kriteria yang ditawarkan,

Tetapi dalam kasus @dianndvta, sebagai konsumen mengalami hal yang tidak menyenangkan, pemilik akun instagram @dianndvta menggunakan jasa titip yang di berikan akun instagan @w.-.yoonhe untuk membeli pakaian. Ternyata ketika barang yang dipesan sampai ke konsumen, barang tersebut mengalami cacat tersembunyi, dimana pakaian tersebut memiliki bagian yang tidak terjahit, yang membuat ketika pakaian itu dipakai akan terlihat seakan koyak, hal ini tidak diperhatikan baik oleh pelaku usaha ketika membelikan barang pesanan konsumen tersebut, sehingga @dianndvta meminta ganti rugi berupa pengembalian barang atau uang sejumlah harga barang. Yang terjadi pelaku usaha @w.-.yoonhee sebagai pemberi jasa menolak untuk mengganti rugi dengan alasan barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali<sup>2</sup> sehingga dalam kasus ini dirinya mengalami kerugian terhadap barang yang dibelinya melalui jasa titip tersebut.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Dian Devita, Pemilik akun Instagram @diaanndvta, Hari Jumat, Tanggal 24 Januari 2020, Bertempat di Pekanbaru.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penulisan judul skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip (JASTIP) Melalui Media Online”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip (JASTIP) melalui media online?
2. Bagaimana Pengaturan terhadap barang cacat tersembunyi dalam penggunaan jasa titip (JASTIP) melalui media online?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip online melalui media online.
- b. Untuk mengetahui pengaturan terhadap barang cacat tersembunyi dalam penggunaan jasa titip (JASTIP) melalui media online.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara teoritis agar dapat berguna sebagai berikut :
  - 1) Sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap perguruan tinggi guna menyelesaikan syarat dalam menenmpuh ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.
  - 2) Bagi dunia akademik, guna memberikan sumbangan pembelajaran dalam bentuk karya ilmiah kepada pembaca sebagai bahan pertimbangan hukum
  - 3) Bagi instansi terkait sebagai masukan dari penulis terhadap bidang Hukum Perdata Bisnis yang berkaitan dengan perlindungan konsumen

## **D. Kerangka Teori**

### **1. Perlindungan hukum**

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa

hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak<sup>3</sup>. Perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek hukum dengan melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya memiliki suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>4</sup>

#### **a. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

#### **b. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

## **2. Kepastian Hukum**

Kepastian hukum merupakan salah satu istilah yang banyak diperdengarkan di kalangan masyarakat umum. Menurut Hans Kelsen, hukum adalah sebuah sistem

---

<sup>3</sup> Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Cipta Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

<sup>4</sup> Agnes Vira Ardian, Tesis: “prospek perlindungan hukum hak kekayaan intelektual dalam kesenian tradisional di Indonesia”, Semarang: Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2008, hlm 28. (Marzuki, 2008) (Rumokoy & Maramis, 2016)

norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen* dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberative. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungan dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.<sup>5</sup>

#### E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan hukum adalah menurut Fitzgerald mengutip istilah teori dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karna dalam suatu lalu-lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.<sup>6</sup>
2. Konsumen adalah 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.<sup>7</sup>
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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

---

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 58.

<sup>6</sup> Satjipto Raharjo, *Loc. Cit.*

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

4. JASTIP atau jasa titip adalah sebuah peluang usaha baru yang bermodalkan teknologi. Hanya dengan memegang *smartphone* dan mengandalkan hasil foto.<sup>8</sup>
5. Internet adalah merupakan koneksi jaringan komputer global yang menghubungkan komputer di seluruh dunia meskipun berbeda sistem operasi<sup>9</sup>
6. Media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai fasilitator online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial.<sup>10</sup>

#### F. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Yang dimaksud dengan penelitian hukum normatif adalah suatu penelitian hukum baik bersifat murni maupun bersifat terapan, yang dilakukan oleh seorang penelitian hukum untuk meneliti suatu norma seperti dalam bidang-bidang keadilan, kepastian hukum, ketertiban, kemanfaatan, dan efisiensi hukum, otoritas hukum, serta norma dan doktrin hukum, yang mendasari diberlakukannya unsur-unsur tersebut kedalam bidang hukum yang bersifat prosedural dan substantif, baik dalam hukum publik, seperti prinsip-prinsip negara, kekuasaan dan kewenangan alat-alat negara, hak-hak warga negara, prinsip-prinsip

---

<sup>8</sup><https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/09/093700026/mengintip-peluang-usaha-dari-bisnis-jastip?page=all>, diakses tanggal 24 Februari 2020.

<sup>9</sup> Melwin Syahrizal, *Pengantar Jaringan Komputer*, Andi Offisite, Yogyakarta, 2005, hlm. 206.

<sup>10</sup> Rulli Nasrullah, *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2017, hal. 11.

perbuatan pidana atau pemidanaan dan hukuman maupun dalam bidang hukum perdata, seperti dalam bidang hukum orang, keluarga dan perkawinan, hukum benda dan perutusan, hukum kontrak, kewarisan dan sebagainya.<sup>11</sup>

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulisan membutuhkan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang sesuai dengan permasalahan. Terdiri dari:

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat. Bahan-bahan ini berasal dari peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dirumuskan

### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu: bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer,<sup>12</sup> semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi yang meliputi buku-buku teks, kamus hukum.

### c. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Internet.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Metode wawancara dibedakan atas 2 bentuk, wawancara terstruktur dan wawancara non struktur. Wawancara terstruktur adalah metode dimana si pewawancara telah menyiapkan terlebih

dahulu daftar pertanyaan yang hendak disampaikan pada responden. Berbeda dengan metode wawancara non struktur, metode ini merupakan spontanitas dari si pewawancara, tanpa harus membuat daftar-daftar pertanyaan khusus.

### b. Kajian Pustaka

Kajian kepustakaan yaitu penulisan mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Metode yang digunakan adalah metode normatif asas hukum

## 4. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dari studi kepustakaan dan wawancara, selanjutnya diolah dengan klasifikasi secara sistematis, logis dan yuridis secara kualitatif yaitu suatu metode hasil kepustakaan kedalam bentuk penggambaran permasalahan dengan menggunakan teori-teori dan menguraikan dalam bentuk kalimat dan disimpulkan dengan metode deduktif yaitu cara menarik suatu kesimpulan dari dalil yang bersifat umum ke khusus.

## BAB II Tinjauan Pustaka

### A. Tinjauan Pustaka Tentang Perlindungan Konsumen

#### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berisi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Pengertian Perlindungan Konsumen di

<sup>11</sup> Munir Fuady, Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm. 130.

<sup>12</sup> Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 32.

kemukakan oleh Az. Nasution, Az. Nasution mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan Konsumen.

## 2. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>13</sup>

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum

## B. Tinjauan Pustaka Tentang Konsumen

### 1. Pengertian Konsumen

Secara yuridis menurut UUPK pasal 1 ayat 2 yang diajukan dengan konsumen adalah "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, orang yang ikut serta hidup, dan tidak untuk keperluan". Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya kewajiban konsumen di atur dalam pasal 5 Undang- Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

## C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

### 1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kesamaan dengan produsen yang di kenal di Belanda. Terkait

pengertian mengenai pelaku usaha didalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang dimaksud hanya mencakup perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum yang berada dan melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>14</sup>

Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban konsumen dalam pasal 7 yang menyebutkan:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual-Beli

### 1. Pengertian Jual-Beli

<sup>13</sup> Ahamadi Miru, Op.,cit. hlm. 25.

<sup>14</sup> Abdul Halim Barkatullah, Op. Cit. hlm. 38

Menurut Subekti, Jual beli dikatakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Pihak penjual berjanji menyerahkan atau memindahkan hak milik atas barang yang ditawarkan, sedangkan pihak pembeli menjanjikan membayar harga yang telah disetujuinya. Selanjutnya dikatakan bahwa walaupun undang-undang tidak menyebutkan, "harga" itu harus berupa sejumlah "uang". Karena bila bukan dengan uang, (misalnya barang), maka bukan lah lagi disebut jual-beli, tetapi "tukar-menukar".

Menurut Subekti, Jual beli dikatakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Pihak penjual berjanji menyerahkan atau memindahkan hak milik atas barang yang ditawarkan, sedangkan pihak pembeli menjanjikan membayar harga yang telah disetujuinya. Selanjutnya dikatakan bahwa walaupun undang-undang tidak menyebutkan, "harga" itu harus berupa sejumlah "uang". Karena bila bukan dengan uang, (misalnya barang), maka bukan lah lagi disebut jual-beli, tetapi "tukar-menukar".

## 2. Asas-Asas Jual-Beli

Asas-asas yang terdapat dalam suatu perjanjian terdapat dalam perjanjian jual beli. Dalam hukum perjanjian ada beberapa asas, namun secara umum asas perjanjian ada lima yaitu:<sup>15</sup>

1. Asas Kebebasan Berkontrak
2. Asas konsensualisme
3. Asas mengikatnya suatu perjanjian
4. Asas itikad baik

---

<sup>15</sup>Soedjono Dirdjosisworo, Kontrak Bisnis menurut Sistem Civil Law, Common Law, Common Law dan Praktek Dagang Internasional, Bandung, Mandar Maju, 2003, hlm.69.

## 3. Syarat Sah Perjanjian Jual-Beli

Sebagaimana yang tertulis di dalam Pasal 1320 KUHPerduta empat syarat pokok sahnya suatu perjanjian:16

1. Sepakat mereka yang mengikat diri
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3.Suatu hal tertentu
4. Sesuatu sebab yang halal.

## E. Tinjauan Umum Tentang Cacat Tersembunyi

### 1. Pengertian Cacat Tersembunyi

Cacat tersembunyi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak diatur secara jelas tentang cacat tersembunyi. Namun demikian KitabUndang-Undang Hukum Perdata memberikan pengertian juga mengenai cacat. Diartikan cacat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai cacat yang "sungguh-sungguh" yang berarti menyebabkan barang tidak dapat di gunakan dengan sempurna atau semestinya, yang mengakibatkan kurangnya manfaat dari nilai suatu barang tersebut.

### 2. Jenis Cacat Tersembunyi

#### 1. Cacat tersembunyi yang positif.

Cacat tersembunyi yang positif, sebagaimana yang terlihat pada Pasal 1504, 1506 sampai dengan Pasal 1510 KUH Perdata. Maksud dari cacat tersembunyi yang positif adalah apabila cacat barang tersebut tidak diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli tidak mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang positif ini adalah kewajiban pihak penjual untuk menanggungnya.

---

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, Sakka Pati, Hukum Perikatan Penjelasan makna pasal 1233 sampai 1456 BW, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta,2008, hlm. 67-69.

Pada garis besarnya, pengaturan tentang cacat tersembunyi yang positif adalah sebagai berikut :

1. Pasal 1504 KUH Perdata, disebutkan bahwa si penjual berkewajiban menanggung terhadap cacat tersembunyi terhadap barang yang diperjual belikan.
2. Pasal 1506 KUH Perdata, disebutkan bahwa penjual wajib menanggung terhadap cacat tersembunyi walaupun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu.
3. Pasal 1507 KUH Perdata, menyebutkan bahwa pembeli dapat memilih dalam 2 alternatif terhadap cacat tersembunyi, yaitu mengembalikan barang dan menuntut pengembalian uang pembayaran atau tetap memiliki barang sambil menuntut pengembalian sebagian harga barang.
4. Pasal 1508 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila penjual mengetahui bahwa barang cacat, selain penjual mengembalikan uang harga penjualan yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian, dan bunga kepada pembeli.
5. Pasal 1509 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila penjual tidak mengetahui kalau barang itu cacat maka ia hanya wajib mengembalikan uang harga penjualan dan mengganti biaya yang telah dikeluarkan.
6. Pasal 1510 KUH Perdata, menyebutkan bahwa apabila barang itu musnah disebabkan karena cacat tersembunyi, maka penjual mengembalikan uang penjualan dan mengganti segala kerugian. Tetapi apabila musnahnya barang itu karena kejadian tidak disengaja, maka pembeli yang menanggung risikonya.

## 2. Cacat tersembunyi yang negatif

Cacat tersembunyi yang negatif, sebagaimana terlihat pada Pasal 1505 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Maksud cacat tersembunyi yang negatif

adalah apabila cacat barang tersebut diberitahukan oleh penjual kepada pembeli atau pembeli mengetahui kalau barang tersebut cacat. Terhadap cacat tersembunyi yang negatif ini adalah kewajiban pihak pembeli untuk menerima risikonya.

Sedangkan pengaturan cacat tersembunyi yang negatif diatur dalam ketentuan Pasal 1505 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa :Si penjual tidaklah diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan, yang dapat diketahui sendiri oleh si pembeli.

## F. Tinjauan Pustaka Tentang Jasa Titip

### 1. Pengertian Jasa Titip

Jasa Titip (Jastip ) dulunya lebih dikenal dengan istilah personal shopper. Seorang personal shopper dulunya lebih sering bekerja di pusat-pusat perbelanjaan atau toko fashion, toko kosmetik dan berfungsi untuk memberikan pendapat ke orang lain mengenai barang apa yang seharusnya dibeli oleh para konsumen mereka. Independent personal *shopper* biasanya membantu orang lain yang tidak bisa membeli barang sendiri untuk mendapatkan barang yang mereka inginkan dan membantu mengantarkan pesanan barang hingga tiba ke tangan konsumen, baik diantar sendiri maupun menggunakan jasa kurir.<sup>17</sup>

Berkembangnya teknologi membuat jasa titip sangat digemari, bukan hanya membelikan barang pesanan di dalam negeri, tetapi melayani titipan barang hingga luar negeri.

### 2. Kegiatan Jasa Titip

Jasa Titip /Personal Shopper merupakan pekerjaan dibidang jasa dimana

---

<sup>17</sup> Evi Kurniawati, Maria Eko Sulistyowati, Syamsul Adha, *Analisa Pengaruh E-Service Quality Dan Consumer Behaviour Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pemilihan Jasa Titip Online Shopping Di Kota Surabaya*, Jurnal Eksekutif Vol. 15.No.2 Desember, 2018, Hlm.405.

orang tersebut membelikan barang sesuai dengan permintaan dari konsumen. Seperti contohnya tas branded, makeup, baju, barang elektronik dan lain sebagainya. Sehingga jasa titip beli secara online itu objeknya berupa barang-barang dengan brand tertentu untuk dititip dan dibelikan oleh pihak penjual dengan adanya ketentuan setiap barang yang dititip dikenakan biaya/upah atas jasa tersebut. Biasanya untuk proses pembayarannya tergantung oleh pihak jasa titip tersebut.

Dengan adanya kemudahan dalam proses jual beli barang dengan sistem jasa titip beli secara online melalui media sosial, memberikan keuntungan bagi pihak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginannya tanpa harus mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk mencari barang yang ia inginkan tersebut. Dan selain diberikan

kemudahan, konsumen juga diberikan harga barang yang relatif lebih murah dibandingkan pergi langsung ke toko konvensional.<sup>18</sup>

### **BAB III**

#### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Melalui Media Online**

Dengan mengikuti perkembangan, pemerintah mengatur kegiatan perdagangan secara *telemarketing*. Yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, memberikan perlindungan

---

<sup>18</sup> Indira Putri Mahesti, I Gusti Ngurah Dharma Laksana, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip, Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2019, hlm.6-7.

kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

Terkait dengan kasus yang penulis teliti. Tidak adanya itikad baik pelaku usaha kepada konsumen terkait barang yang di perjual-belikan memiliki cacat tersembunyi. Itikad baik adalah asas bagi para pihak dalam melakukan transaksi elektronik. Tanpa adanya tatap muka, dan juga tanpa saling kenal.

Menurut Kitab Undang- Undang Hukum Perdata pasal 1457, dinyatakan bahwa jual beli merupakan suatu bentuk persetujuan yang dilakukan para pihak dengan pihak yang satu, dan mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, sementara pihak yang satu lainnya untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>19</sup> Didalam pasal 1517 Kitab Undang Hukum Perdata, mengatur tentang pembeli yang tidak membayar uang pembelian, maka timbul hak penjual untuk menuntut pembatalan atas pembelian barang dari pembeli atau konsumen tersebut sesuai ketentuan pasal 1266 dan pasal 1267. Dengan kata lain, penjual atau penyedia jasa dapat membatalkan pembelian jika konsumen atau pembeli tidak ada itikad baik untuk melakukan pembayaran.<sup>20</sup>

Umumnya, dalam hal jual-beli , pihak penyedia jasa atau penjual memiliki kedudukan yang lebih kuat dari pada konsumen atau pembeli. Didalman pasal 1474 Kitab Undang Hukum Perdata, kewajiban penjual terdiri dari,<sup>21</sup>

1. Kewajiban penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli
2. Kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin (*Vrijwaring*) atas barang yang dijual

Lalu dalam jual beli, pembeli memiliki hak dan kewajiban yang diatur didalam

---

<sup>19</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1457.

<sup>20</sup> Ibid, Pasal 1517

<sup>21</sup> Ibid, Pasal 1474

pasal 1481 Kitab Undang Hukum Perdata yaitu,<sup>22</sup>

1. Hak menerima barang, tertuang didalam pasal 1418 Kitab Undang Hukum Perdata, “Barang yang bersangkutan harus diserahkan dalam keadaan seperti dalam penjualan. Sejak saat penyerahan, segala hasil menjadi kepunyaan pembeli.”<sup>23</sup>
2. Hak menunda pembayaran, biasanya terjadi akibat dari gangguan yang dialami oleh pembeli atas barang yang dibelinya. Gangguan yang dimaksud seperti gugatan oleh pihak ketiga. Dan biasanya penundaan pembayaran ini terjadi didalam kasus jual beli tanah. Hal ini diatur dalam pasal 1516 Kitab Undang Hukum Perdata.<sup>24</sup> Konsumen sebagai pihak yang dirugikan harus meminta ganti kerugian yang dialaminya kepada pelaku usaha.<sup>25</sup>

Asas keadilan yang tertuang dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa asas keadilan bermaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Sehingga perlindungan hukum dapat terlaksana dengan baik.

## **B. Pengaturan Terhadap Barang Cacat Tersembunyi Dalam Penggunaan Jasa Titip (JASTIP) Melalui Media Online**

---

<sup>22</sup> Ibid, Pasal 1481 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>23</sup> Ibid, Pasal 1418 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>24</sup> Ibid, Pasal 1516 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>25</sup> San Antonio Livision, “Attorney and Law Firms”, *Jurnal West Law*, United States District Court, W.D Texas, 5 November 2020, hlm.1.

Dalam hubungan perjanjian jual-beli maka kedua belah pihak dibebankan hak dan kewajiban. Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Menyerahkan barang artinya memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan penjual kepada pembeli.<sup>26</sup>

Pasal 1491-1492 KUHPPerdata menyatakan bahwa menjadi kewajiban penjual untuk penanggungan terhadap barang yang dibeli oleh pembeli. Penjual menjamin penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram serta tidak ada cacat tersembunyi pada barang yang menyebabkan batal untuk penjualan. Walaupun penjual dan pembeli tidak membuat suatu perjanjian tertulis untuk menanggung barang cacat tersembunyi tersebut. Oleh karena itu, perjanjian itu dengan mudah akan mengikat mereka yang membuatnya seperti undang-undang.<sup>27</sup> Didalam pembelian barang melalui jasa titip online ini menghubungkan juga pihak ketiga yakni pihak pengiriman barang. Ketika si penyedia jasa titip dan pembeli mengalami sengketa, pihak pengirim barang adalah pihak yang tak jarang di jadikan objek untuk di salahkan. Penyedia jasa titip biasanya beralasan bahwa barang yang dia beli di pertanggung jawabkan hanya sampai pada jasa pengiriman, sementara itu jika di tinjau didalam pasal 1494 dan pasal 1495 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, walaupun tidak ada perjanjian penanggungan yang diperjanjikan sebenarnya penjual bertanggung jawab atas akibat hukum yang dibuatnya dan pasal 1494.

Dengan adanya kewajiban menanggung ini, penjual bertanggung jawab terhadap segala tuntutan konsumen

---

<sup>26</sup> Ibid, Hlm.184

<sup>27</sup> David E.Pierce, “Easment Scope, Intensity, and change”, 2012, *Jurnal West Law*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/Perpustakaan/> pada tanggal 29 September 2020

yang berkenaan dengan produk yang dijualnya. Mengenai kewajiban penjual untuk menanggung cacat tersembunyi sebagaimana ditentukan dalam pasal 1504 Kitab Undang Hukum Perdata.

Cacat tersembunyi pada pasal ini maksudnya adalah cacat yang sedemikian rupa adanya sehingga tidak terlihat dengan mudah oleh seorang konsumen yang normal, bukannya seorang konsumen yang sangat teliti akan menemukan cacat itu. Kewajiban penjual ini tetap ada meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, kecuali jika dalam hal sedemikian itu, telah diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun, sedangkan untuk cacat kelihatan, dianggap karena penjual atau pelaku usaha tidak diwajibkan menanggung akibat dari adanya cacat tersebut. Namun dalam kasus tersebut, penyedia jasa titip enggan memberitahu atau tidak menjelaskan dan juga tidak teliti terhadap barang yang akan dijualnya terhadap konsumen. Sehingga konsumen dalam membeli barang mengalami kerugian. Seharusnya jika ditinjau melalui pasal ini, penyedia jasa titip bertanggung jawab atas barang yang dijualnya. Dan ditegaskan juga berdasarkan pasal 1506 Kitab Undang Hukum Perdata

*menanggung sesuatu apapun.*

Penegasan dalam isi pasal 1506 Kitab Undang Hukum Perdata tersebut menjelaskan dan menekankan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang melekat terhadap barang yang memiliki cacat tersembunyi, meskipun pelaku usaha tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi tersebut.

Perlindungan terhadap pengguna jasa titip online dalam transaksi jual beli menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pengertian konsumen adalah 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.<sup>28</sup> Singkatnya, konsumen merupakan pihak terakhir dalam alur jual beli, atau dimaksud juga akhir dari muara suatu barang yang diperjual belikan. Didalam pasal 4.

Didalam kasus yang penulis angkat, penyedia jasa titip online telah melanggar larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan didalam iklan media sosial instagram miliknya. Maka pelaku usaha penyedia jasa titip online tersebut dapat dipidana berdasarkan pasal 62 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen Transaksi jual beli online tetap dinyatakan sebagai transaksi yang dapat di pertanggung jawabkan. Karena berpayung hukum Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal 46 ayat 1 dan 2 Peraturan Permerintah Nomor 71 tahun 2019

Transaksi jual beli secara online sebenarnya tidak memiliki perbedaan dengan transaksi jual beli biasa. Aturan hukum yang di gunakan seperti yang penulis jelaskan juga tidak berbeda dengan hukum yang berlaku untuk jual beli biasa. Perbedaan jual beli online dan biasa hanya terletak pada sarana cara membeli dan cara menjualnya saja. Eksekusi penerimaan barang dan pembayarannya pun terlihat tidak nyata namun memunculkan akibat. Dari perbedaan yang kecil ini sesungguhnya memiliki kelemahan yang cukup besar. Kelemahan yang penulis maksud adalah penipuan. Dimana salah satu pihak baik penjual maupun pembeli memiliki peluang untuk memalsukan data identitas ketika bertransaksi.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.cit hal. 27

<sup>29</sup> Sofiah Hasanah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online", diakses pada tanggal 8 September 2020

Jika dalam transaksi jual beli online ini si pelaku usaha ternyata menggunakan identitas palsu atau memiliki maksud melakukan penipuan, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 738 KUHP tentang penipuan dan pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008 tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.

Didalam pelanggaran dalam pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No 11 Tahun 2008 telah diubah kedalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Elektronik, diancam pidana sebagaimana diatur dalam pasal 45 ayat 1. Pada masa sekarang ini konsumen dituntut kewaspadaannya terhadap aneka ragam produk yang hendak dibelinya. Karena banyak penjual yang tidak mengetahui seluk beluk produk yang dijualnya, karena mereka bukan lah pihak yang membuat produk tersebut. Hal ini sebenarnya menuntut kewaspadaan dari konsumen karena penjual sendiri tidak mengetahui kebaikan dan keburukan yang terkandung dalam suatu produk<sup>30</sup>

Kondisi seperti ini terkadang penjual membuat pemberitahuan “*barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan*” keadaan ini tentu saja merugikan konsumen karena penjual melepaskan tanggung jawabnya dari produk cacat. Sesungguhnya pemberitahuan ini tidak akan melepas penjual dari tanggung jawabnya, karena pelaku usaha-penjual tetap bertanggung jawab atas teknologi sistem manajemen, dan media yang dipakai

untuk memproduksi, mengedarkan, dan menjual produknya. Sehingga seorang pelaku usaha-penjual tidak bisa begitu saja melepaskan dirinya dari tanggung jawab jika ternyata produk yang di produksi mengalami kerusakan.<sup>31</sup>

Permasalahan yang sudah di uraikan diatas berbenturan dengan asas dalam Hukum Perlindungan konsumen dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: kepastian hukum. Asas kepastian hukum sendiri bermaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Prinsip utama dalam transaksi secara online sangat mengedepankan aspek kepercayaan atau “*Trust*” baik dari pihak penjual ataupun pembeli

## **BAB IV**

### **Penutup**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan apa yang penulis paparkan didalam karya tulis ini, penulis menyimpulkan beberapa hal :

1. Perlindungan Hukum pengguna Jasa Titip Melalui Media online diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga mengatur tentang Jual-Beli sebagaimana yang di atur dalam pasal 1457 Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang

---

<sup>30</sup> Aulia Muthiah,*Op.cit*, hlm.186.

---

<sup>31</sup> Ibid., hlm.187.

lain untuk membayar harga yang dijanjikan dan di atur juga dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen agar tercapainya Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Sayangnya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya tidak mengikuti aturan sehingga menyebabkan kerugian yang dialami oleh konsumen

2. Barang cacat tersembunyi dalam penggunaan Jasa Titip melalui media online sangatlah merugikan konsumen. barang yang dipesan yang memiliki cacat tersembunyi mengakibatkan nilai guna barang menjadi tidak layak atau tidak sempurna, dalam kasus yang penulis kaji ini, pemberi Jasa Titip menolak untuk memberi ganti rugi atas barang yang dipesan konsumen yang mempunyai cacat tersembunyi, tentu ini bertentangan dalam aturan perundang-undangan yang sudah mengatur terkait cacat tersembunyi tersebut, dimana di dalam pasal 47 ayat 3 poin 6, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 yang menyebutkan adanya ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi. Tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap adanya cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya terdapat pada Pasal 1508 dan Pasal 1509 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang antara lain menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib mengembalikan uang sejumlah harga barang yang dibeli oleh konsumen. kemudian mengenai kewajiban penjual untuk menanggung cacat tersembunyi sebagaimana diatur dalam pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan 1506 yang lebih menekankan kepada pemberi Jasa Titip atau pelaku usaha harus menjamin barang terhadap cacat

tersembunyi walaupun ia tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi tersebut. Dalam kasus ini sudah sangat jelas bahwa pelaku usaha memiliki itikad buruk dalam menjalankan usahanya. Dan pastinya kasus ini tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terkait kewajiban dan hak pelaku usaha dan dalam pencapaian tujuan menjamin adanya upaya kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen

### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang penulis tuliskan, penulis dengan ini menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kurangnya pengaturan secara terperinci terhadap Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan lebih jelas mengenai pengaturan barang cacat tersembunyi.
2. Konsumen sebagai pengguna barang, ataupun jasa, harus lah lebih waspada dan melindungi haknya sebagai konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya kiranya juga lebih memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha sehingga dalam proses transaksi jual beli tidak mengalami kerugian diantar keduabelah pihak.

### **Daftar Pustaka**

#### **A. Buku**

- Amiruddin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Barkattulah, A. H. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Dirdjosisworo, S. (2003). *Kontrak Bisnis menurut Sistem Civil Law, Common Law, Common Law dan Praktek Dagang Internasional*. Bandung: Mandar Maju

Fuady, M. (2018). *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.

Kristiyanti, C. T. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Miru, A., & Pati, S. (2008). *Hukum Perikatan Penjelasan makna pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Miru, A., & Yodo, S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.

Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru

Nasrullah, R. (2017). *Media sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Socioteknologi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Cipta Aditya Bakti.

Syahrizal, M. (2005). *Pengantar Jaringan Komputer*. Yogyakarta: Andi Offisite.

## **B. Jurnal atau Skripsi**

Kurniawati, E., Sulistyowati, M. E., & Adha, S. (2018). Analisa Pengaruh E-Service Quality Dan Consumer Behaviour Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pemilihan Jasa Titip Online Shopping Di Kota Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, 405.

Livision, S. A. (2007). Attorney and Law Firms. *Jurnal Westlaw, United States District Court*, 1

Mahesti, I. P., & Laksana, I. D. (2019). Perlindungan Pengguna Jasa Titip. *Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 6-7.

Pierce, D. E. (2012). Easment Scope, Intensity, and change, *Journal West Law*.

## **C. Peraturan Perundang-undangan**

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 8 Tahun 2011 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

## **D. Wawancara**

Wawancara dengan Dian Devita, Pemilik akun Instagram @diaannndvta, Hari Jumat, Tanggal 24 Januari 2020, Bertempat di Pekanbaru.

Wawancara dengan Pemilik Akun @w.-yoonhe, Hari Minggu Tanggal 28 Juni 2020 berdepatan di Kota Dumai

## **E. Website**

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/09/093700026/mengintip-peluang-usaha-dari-bisnis-jastip?page=all..>

Hasanah, S. (t.thn.). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*. Diambil kembali dari <https://www.hukum.online.com/klinik/detail/-It50bf69280b1ee/-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-belanja-online>