



## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MELAKUKAN PENGGUNAAN JASA TITIP BARANG SECARA ONLINE

Alpheratz Uzhma Fatria\*, Rinitami Njatrijani, Aminah

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail: alverfatria@students.undip.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen yang mengalami kerugian terhadap penggunaan jasa titip barang secara online ini dapat mendapatkan haknya yang berlaku sesuai dengan Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan juga untuk mengetahui akibat hukum apa yang dapat ditimbulkan dari penggunaan jasa titip barang online yang berupa barang palsu, karena di era sekarang pun kita tidak dapat luput dari perilaku tindak kejahatan. Pandangan hukum asal menitipkan belanja online kepada seseorang atau jasa pengguna jasa titip online adalah diperbolehkan. Perlindungan terhadap pengguna jasa titip online yang berupa transaksi secara langsung atau pun juga online menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4. Perlindungan Konsumen terhadap pembelian barang palsu adalah konsumen berhak atas hak untuk mendapatkan ganti rugi jika konsumen merasa, kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai yang ditawarkan konsumen. Konsumen juga berhak untuk mendapat penyelesaian hukum

**Kata kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Jasa Titip Online

### Abstract

*This study aims to determine whether consumers who experience losses from the use of online goods deposit services can obtain their applicable rights in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. And also to find out what legal consequences can be caused by using online goods deposit services in the form of counterfeit goods, because even in today's era we cannot escape the behavior of criminal acts. The legal view is that it is permissible to leave online shopping to someone or a service user of an online delivery service. Protection of users of online deposit services in the form of direct or online transactions according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 4. Consumer protection against the purchase of counterfeit goods is that consumers have the right to get compensation if consumers feel, the quality and the quantity of goods or services consumed does not match those offered by consumers. Consumers are also entitled to legal remedies*

**Keywords:** Legal Protection, Consumer, Personal Shopper (Shopping Entrusted Good Service)

## I. PENDAHULUAN

Jual beli menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perjanjian atau persetujuan atau kontrak di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lainnya yang mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam perjanjian transaksi jual beli terdapat dua pihak yaitu pihak pertama yaitu disebut dengan penjual dan pihak ke dua yang disebut dengan pembeli. Pihak pertama yang membutuhkan uang dan



pihak kedua yang membutuhkan suatu barang atau jasa, perjanjian seperti itu sudah diatur dalam buku III KUHPdata, mulai Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540.

Sekarang ini di era yang mana terdapat kemajuan teknologi- teknologi sangat besar yang mana memunculkan suatu produk produk yang dapat mempermudah suatu transaksi. Munculnya teknologi baru yaitu gadget atau juga komputer yang mana dapat mengakses apapun dunia luar tanpa kita mendatanginya, dan yang terpenting kemajuan teknologi sekarang ini juga didasari karena terdapat internet. Kehadiran internet walaupun masih merupakan industri yang masih dalam fase perkembangan telah dapat mempertegas bahwa kehadiran internet ini sangat penting dalam peranan teknologi finansial. Salah satunya sarana internet itu guna melakukan transaksi perdagangan yang mencakup (pembelian, penjualan, promosi dan lain- lain). Disamping itu penggunaan internet dapat menimbulkan manfaat manfaat atas penggunaannya, sebagai salah satunya entrepreneur saat ini mulai bergabung dengan penggunaan internet karena dirasa internet dapat menimbulkan peluang- peluang baru sebagai media bisnis dan dapat menjadi sebuah inspirasi dan kesadaran bagi para pelaku bisnis

Di era sekarang ini yaitu era globalisasi banyak sekali aspek kehidupan di masyarakat yang banyak dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan juga kemajuan komunikasi dalam berbagai aspek. Dalam perkembangan dunia jaman sekarang ini banyak sekali pembaharuan dan juga muncul banyak inovasi inovasi baru sehingga perkembangan sehingga menimbulkan kemajuan. Berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi saat ini terdapat satu kemajuan yang mungkin untuk sekarang sangat berpengaruh untuk kehidupan masyarakat yaitu, jasa berbasis online. Untuk saat ini jasa berbasis online tersebut banyak dibutuhkan untuk kalangan masyarakat diantaranya jasa yang digunakan adalah jasa berbasis jual beli online. Terbentuknya jasa berbasis jual beli online itupun dapat mempermudah kalangan masyarakat untuk melakukan suatu transaksi yang mana tidak bisa dilakukan secara langsung oleh karena itu kalangan masyarakat sekarang dapat mempermudah dalam transaksi jual beli online, karena sekarang perkembangan jaman membuat kita dapat melakukan dengan mudah dan praktis apa yang ingin kita lakukan sebagai contoh jual beli.

Dalam perkembangan transaksi jual beli online saat ini telah diatur melalui suatu peraturan yuridis, yakni terdapat di Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Perdagangan dengan menggunakan internet saat ini tentunya dapat memberikan kemudahan dan keefisien yang sangat besar bagi mereka yang memerlukan produk atau barang yang diinginkan. Saat ini minat masyarakat yang tinggi terhadap transaksi jual beli online membuat mereka gemar melakukan belanja online dikarenakan banyak sekali kemudahan kemudahan yang akan didapatkan apabila melakukan berbelanja melalui online, baik itu kemudahan yang didapatkan penjual maupun pembeli. Dengan kata lain masyarakat yang



menggunakan e commerce atau segala aktifitas jual beli yang dilakukan menggunakan media elektronik, baik melalui gadget, tv, dan lain lain.

Ada beberapa faktor yang memperkuat proses transaksi jual beli seperti ini yang sebelumnya menggunakan kertas, dan saat ini beralih ke media elektronik, Pertama, e-commerce memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat pelanggan dapat mengakses seluruh informasi yang up date dan terus menerus; Kedua, e-commerce dapat mendorong kreatifitas pihak penjual secara cepat dan tepat dan pendistribusian informasi yang disampaikan berlangsung secara periodik; Ketiga, e-commerce dapat menciptakan efisiensi yang tinggi, murah serta informatif; Keempat, ecommerce dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan akurat. Seiring dengan luasnya jangkauan e-commerce dan minat berbelanja online yang sangat tinggi, maka semakin terbuka luas juga peluang usaha bagi siapaun yang ingin berbisnis, sehingga saat ini muncul berbagai macam inovasi inovasi baru yang muncul di bidang berbisnis usaha dan salah satunya adalah jasa titip belanja melalui media online. Jasa titip belanja merupakan sebuah usaha bisnis berbentuk jasa atau menawarkan jasa untuk membelikan barang yang diinginkan atau di minta (request) oleh pembeli. Dalam hal ini biasanya barang yang diminta pembeli adalah barang seperti fashion (baju, sepatu, tas, aksesoris, dll), makanan kemasan, make up, perabotan rumah tangga, alat elektronik (hp,laptop, dll) dan lainnya. Biasanya barang baranng atau produk produk yang diinginkan pembeli itu tidak terdapat didalam negeri dan hanya berada diluar negeri, atau juga berada di luar wilayah mereka. Maka dari itu pembeli ingin menggunakan jasa titip belanja itu melalui media online.

Para konsumen pengguna jasa titip beli online ini biasanya menitipkan barang- barang yang tidak ada di tempat kota tinggalnya atau negeri tempat tinggalnya. Sebagaai contoh, seseorang yang tinggal di demak ingin membeli produk *fashion* bermerek *zara* yang mana saat ini di semarang belum mempunyai outlet zara itu sendiri dan juga outlet zara itu hanya terdapat di kota kota besar seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, dll. Ataau misalnya untuk barang barang yang hanya terdapat diluar negeri seperti brand *fashion supreme* yang mana hanya ada di beberapa negara besar seperti Amerika, Jepang, Perancis, Inggris ,Dll. Dan jikalau barang itu terdapat di indonesia barang itu juga sangat mahal dibanding ketika dibeli di store aslinya atau outlet outlet resmi yang di bangun dari brand itu sendiri. oleh karena itu, sebagian besar penyedia jasa titip beli ini berdomisili di kota kota besar dan juga orang yang berdomisili di luar negeri karena sedang menjalankan pendidikan atau pekerjaan.

Media online yang sekarang banyak digumakan oleh pengguna jasa titip beli online ini adalah aplikasi Instagram. Instagram merupakan sebuah aplikasi sosial media yang sediakan fasilitas komunikasi lewat gambar dan video yang bisa dibagikan kepada tiap orang pengguna Instagram. Kecanggihan serta kemudahan instagram sukses mewujudkan permintaan pasar pada biasanya ialah, aplikasi ringan serta fitur- fitur menarik yang ditawarkan kepada para penggunanya. Fitur-

fitur tersebut sanggup menarik pelaku bisnis buat dapat mengelola bisnis secara online secara gampang.<sup>1</sup>

Dalam transaksi jual beli online sebenarnya penjual dan pembeli dalam hal ini tidak dapat bertemu langsung dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya saja. Namun bisa saja pembeli dan penjual dapat bertemu dikarenakan sudah melakukan perjanjian terlebih dahulu, uang dan barang dapat diterima secara langsung dan sistem itu disebut dengan *cash on delivery (COD)*. Dalam hal transaksi titi jual beli barang ini maka penyedia jasa memberikan sejumlah biaya (*fee*) untuk jasanya sebagai upah untuk tenaga yang sudah dikeluarkan untuk membelikan barang yang diminta oleh konsumen. Biaya tersebut akan ditentukan oleh penyedia jasa yang mana disesuaikan sebagaimana dengan kemudahan atau kesulitan untuk barang, tingkat perlindungan barang, dan juga harga barangnya. Kemudian *fee* tersebut akan diakumulasikan oleh penyedia jasa dan akan diberitahukan kepada pengguna jasa agar dapat bisa disepakati oleh pengguna dan penyedia jasa agar selanjutnya penyedia jasa bisa dibelikan oleh penyedia jasa.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ilmiah ini adalah metode pendekatan *yuridis normatif*. teknik atau prosedur yang merujuk kepada alur pemikiran umum atau menyeluruh (*general logic*) dan gagasan teoritis (*theoretic perspectives*) suatu penelitian.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian ini dimasukkan dalam penelitian hukum dengan deskripsi analitik, yaitu deskripsi undang-undang yang berlaku untuk teori hukum dan praktik pelaksanaan undang-undang positif mengenai masalah. Deskriptif Karena dalam penelitian ini, harus diperoleh gambar pencarian pencarian yang lengkap dan sistematis. Meski analitis karena data yang diperoleh akan dianalisis.

Dengan maksud, studi deskriptif analitik ini akan memerlukan masalah atau fokus pada masalah karena penelitian dilakukan, hasil penelitian kemudian diobati dan dianalisis untuk menarik kesimpulan.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis penelitian**

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif, yakni penelitian yang sarannya untuk mendeskripsikan serta menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas *social*, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang baik secara individual maupun kelompok.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Noning Verawati, "Pergeseran Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Bisnis Online (Studi Kasus Pada Akun @Schonehazzle)", Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Bandar Lampung, Vol.12 No.12, 2016, hlm. 13

<sup>2</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hal 70.

b. Tempat penelitian

Penelitian ini akan berlokasi di Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen, JL. Taman Borobudur Utara XII No. 11, Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50147

c. Sumber Data<sup>3</sup>

1) Sumber data primer

Yaitu data yang didapatkan secara langsung dari bagian yang berkewajiban mengatasi pengaduan-pengaduan *customer* dalam hal transaksi *online*, mulai dari informasi yang didapat menurut Bapak Abdun Muhfid, SH. Selaku ketua pengurus harian LP2K yang memang diperlukan dalam penelitian ini.

2) Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur-literatur yang tidak berhubungan secara langsung dengan peneliti. Sumber data sekunder yang digunakan peneliti antara lain yang bersumber dari buku-buku, jurnal, serta skripsi terdahulu.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Ialah Wawancara (interview) adalah bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskripsi kuantitatif. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan wawancara langsung berbasis struktural dan sistematis, dengan pihak Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung dimaksudkan untuk topik penelitian, tetapi melalui dokumen. penggalan data melalui dokumentasi dengan memeriksa dokumen yang berkaitan dengan keluhan perdagangan elektronik ini digunakan nantinya sebagai data dukungan penelitian.

#### 5. Metode Analisis Data

Data yang sudah terkumpul oleh peneliti lalu diolah secara deskriptif analisis. Riset ini hendak dilaksanakan mempergunakan berbagai teknik mengolah data sebagai berikut:<sup>4</sup>

a. *Editing*

Pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian. Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. *Organizing*

menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis. Dalam hal ini, penulis akan mengelompokkan data yang

<sup>3</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), Hal 16.

<sup>4</sup>Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, (UIN Antasari Banjarmasin: Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018), Hal 85.

dibutuhkan untuk nantinya akan dilakukan analisis kemudian akan disusun dengan sistematis agar memudahkan penulis dalam menganalisis data.

c. *Penemuan hasil*

Suatu kegiatan dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang pada akhirnya merupakan jawaban dari rumusan masalah.

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analitis. Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya.

Data yang dikumpulkan dari penelitian ini akan dianalisis dengan menjelaskan terlebih dahulu bagaimana penyelesaian pengaduan customer terhadap permasalahan e-commerce dalam masa pandemic ini.

6. **Metode Penyajian Data**

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian-uraian yang tersusun secara sistematis, artinya data primer dan sekunder yang diperoleh akan dihubungkan satu dengan yang lain disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga secara keseluruhan merupakan satu kesatuan yang utuh sesuai dengan kebutuhan penelitian.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jika mengalami kerugian terhadap penggunaan Jasa Titip Barang Online**

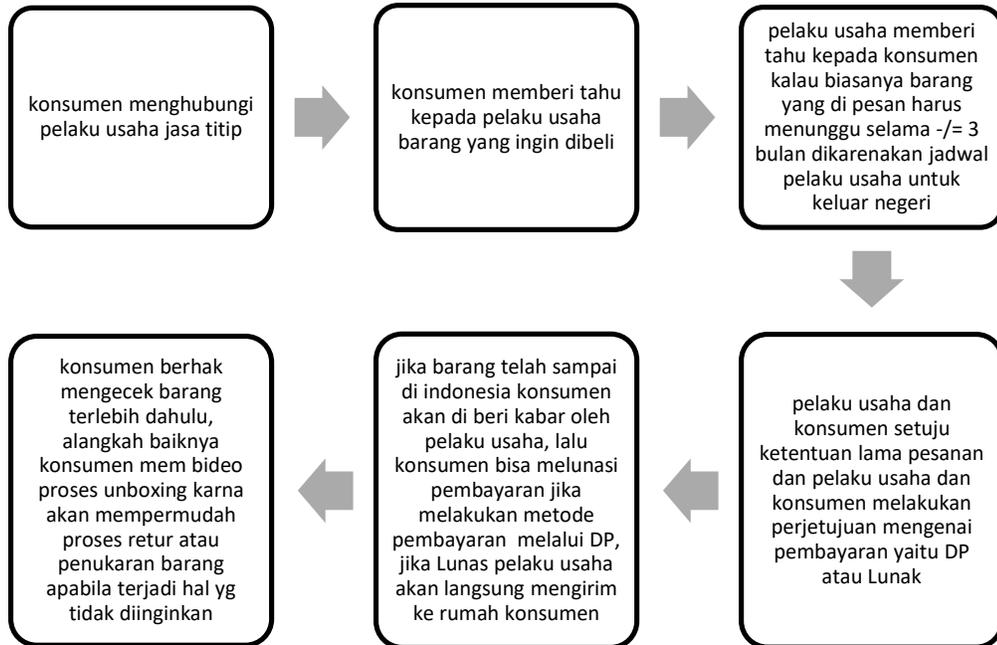
Perlindungan Hukum bersumber pada pemikiran Satjipto Rahardjo yakni terdapatnya upaya guna melindungi kepentingan seorang dengan metode membagikan suatu kekuasaan kepadanya buat bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>5</sup>

Jasa Titip/ Personal Shopper ialah pekerjaan dibidang jasa dimana orang tersebut membelikan barang sesuai dengan permintaan dari konsumen. Semacam contohnya tas branded, makeup, pakaian, benda elektronik serta lain sebagainya. Sehingga jasa titip beli secara online itu objeknya berbentuk barang-barang dengan brand tertentu guna dititip serta dibelikan oleh pihak penjual dengan terdapatnya ketentuan tiap benda yang dititip dikenakan biaya/ upah atas jasa tersebut. Umumnya guna proses pembayarannya tergantung oleh pihak jasa titip tersebut.

---

<sup>5</sup> Ahmad Miru, 2013, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Cet.2, Rajawali Press, Jakarta, hal.102

Bagan 1.0  
Proses Jasa titip barang online



Konsumen Dengan terdapatnya kemudahan dalam proses jual beli barang dengan sistem jasa titip beli secara online lewat media sosial, memberikan keuntungan untuk pihak konsumen untuk memperoleh barang cocok dengan keinginannya tanpa harus menghasilkan biaya serta tenaga ekstra guna mencari barang yang dia inginkan tersebut. Serta tidak hanya diberikan kemudahan, konsumen pula diberikan harga barang yang relatif lebih murah dibanding berangkat langsung ke toko konvensional.

Dalam perihal pembelian barang secara online melalui jasa titip beli secara online telah tercantum adanya perjanjian antara kedua belah pihak yang setuju dimana bisa menimbulkan sesuatu ikatan hukum. Serta perjanjian juga telah menjadi Undang- undang ataupun hukum yang mengikat para pihak yang telah melaksanakan kesepakatan jual beli melalui jasa titip tersebut.<sup>6</sup>

Dalam perihal ini konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam perihal konsumsi barang/ jasa, mempunyai hak untuk memperoleh barang/ jasa sesuai dengan nilai ganti dan kondisi dan juga jaminan yang dijanjikan. Mempunyai hak atas informasi

<sup>6</sup> I Gst. Agung Rio Diputra, 2018, “Pelaksanaan Perancangan Kontrak Dalam Pembuatan Struktur Kontrak Bisnis”, Jurnal Acta Comitatus, Vol. 3 No.3 Desember 2018, Hal 552. URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitatus/article/view/48881>

mengenai keadaan barang, serta mempunyai hak guna mendapat kompensasi. ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya. Sesuai dengan Pasal 4 UU Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam melaksanakan transaksi melalui jasa titip beli secara online, tidak seluruh barang yang sampai pada konsumen mempunyai keadaan barang yang sesuai dengan di gambar yang diunggah melalui instagram. Sebab terkadang kualitas yang tersebar di pasaran belum pasti mempunyai kualitas yang bagus. Oleh sebab itu diharapkan kepada konsumen yang membeli benda melalui jasa titip wajib lebih cermat dalam membeli barang supaya tidak menyesal.

Perlindungan konsumen intinya ialah sebuah tindakan yang melarang pelaku usaha guna memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang di informasikan dalam penjelasan ataupun iklan dari sistem penjualan barang tersebut, berlandaskan pada pasal 8 ayat( 1) huruf f Undang- undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi ketidaksesuaian rupa ataupun wujud barang yang terdapat di media sosial penyedia jasa titip beli secara online tersebut dengan barang yang anda terima tidak cocok dengan sebagaimana mestinya, itu ialah wujud pelanggaran untuk pelaku usaha dalam perdagangan barang.

Dalam perihal ini, transaksi yang dilakukan dalam jasa titip beli secara online ialah transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Dalam transaksi jual beli online berupa jasa titip beli secara online memiliki kontrak elektronik, dimana kontrak elektronik ini berisikan identitas para pihak, objek dan spesifikasi, berisikan persyaratan transaksi elektronik, serta lain sebagainya.

Perlindungan konsumen ialah bagian yang tak terpisahkan dari terdapatnya aktivitas bisnis. Dalam aktivitas usaha, terkadang pelaku usaha kerap melaksanakan kesalahan yang dapat memunculkan kerugian untuk pihak konsumen.<sup>7</sup>

Dalam perdagangan online khususnya untuk penyedia jasa titip beli secara online pelaku usaha dalam perihal mempromosikan produk lewat media sosial harus membagikan informasi yang lengkap serta benar berkaitan dengan syarat kontrak dan produk yang ditawarkan dimana pelaku usaha diharuskan untuk membagikan uraian mengenai informasi berkaitan dengan penawaran kontrak ataupun iklan.

Menurut R Subekti, dalam bukunya tentang“ Hukum Perjanjian”.<sup>8</sup> wanprestasi merupakan kelalaian ataupun kealpaan yang bisa berbentuk 4 berbagai keadaan ialah:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tapi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikannya
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan suatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

---

<sup>7</sup> Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Utama, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara, Jurnal Kertha Semaya, Vol 7 No 7 2019, Hlm.1. URL:

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/50403/29946>

<sup>8</sup> 8R.Subekti, 1995, Hukum Perjanjian, PT.Intermasa, Jakarta, h.15



Apabila berhubungan dengan adanya permasalahan cacat produk atas barang yang dipesan oleh konsumen melalui jasa titip beli secara online dengan proteksi konsumen berarti hak- hak konsumen yang tercantum di dalam Pasal 4 huruf c Undang- undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah“ Hak atas informasi yang benar, jelas serta jujur mengenai keadaan serta jaminan barang serta/ atau jasa” tidak bisa tepenuhi. Sehingga berdasarkan pasal tersebut berarti para pelaku usaha terbukti melanggar hak- hak konsumen yang telah diatur di dalam Pasal tersebut.

Di dalam perlindungan konsumen ada dua upaya ialah upaya preventif serta represif.<sup>9</sup> Upaya preventif merupakan upaya pencegahan supaya permasalahan menimpa perlindungan konsumen tidak terjadi, sebaliknya upaya represif merupakan sesuatu upaya penindakan disaat terbentuknya masalah perlindungan konsumen. Semacam yang telah dipaparkan diatas, bahwa dengan terdapatnya syarat Pasal 4 huruf c UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah sesuatu upaya preventif guna menghindari masalah perlindungan konsumen terjadi sebab konsumen tidak mengenali hak serta kewajibannya saat sebelum membeli dan menggunakan produk tersebut. Apabila telah terjadi masalah yang menyebabkan konsumen merasa dirugikan akibat barang yang ternyata barang palsu produk hingga pelaku usaha wajib melaksanakan ganti kerugian yang timbul perihal itulah yang disebut dengan upaya represif. Upaya represif ini dilakukan supaya pelaku usaha lebih bertanggungjawab atas perbuatannya.

Tidak hanya Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, dalam rangka tingkatkan proteksi hukum untuk transaksi elektronik yang semakin pesat, Undang- Undang Nomor. 11 Tahun 2008 hadir guna mencegah kasus penyalahgunaan pemanfaatan teknologi data di Indonesia. Uraian umum Undang- Undang ini menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik sikap masyarakat ataupun peradaban manusia secara global.

Permasalahan yang lebih luas terjalin pada bidang keperdataan sebab transaksi elektronik guna aktivitas perdagangan lewat sistem elektronik( electronic commerce) sudah jadi bagian dari perniagaan nasional serta internasional. Realitas ini menampilkan jika konvergensi di bidang teknologi informasi, media, serta informatika( telematika) berkembang terus tanpa bisa dibendung, bersamaan dengan ditemukannya pertumbuhan baru di bidang teknologi informasi, media, serta komunikasi.

Kegiatan melalui media sistem elektronik, yang disebut pula ruang siber ( cyber space), walaupun bersifat virtual sanggup dikategorikan sebagai tindakan ataupun perbuatan hukum yang nyata.<sup>10</sup>

Berkaitan dengan itu, perlu dicermati sisi keamanan serta kepastian hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi, media, komunikasi agar bisa tumbuh secara maksimal. Oleh sebab itu, ada 3 pendekatan guna melindungi kemanan pada ranah hukum siber( cyberlaw space), yaitu pendekatan aspek hukum, aspek sosial, budaya, serta etika. Guna mengatasi kendala keamanan dalam penyelenggaraan

---

<sup>9</sup> Yusuf Shofie, 2008, Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cet.1, PT. Citra Aditya Bakti,Bandung,hal.4

<sup>10</sup> Abdulla Hakim Barkatullah, Op. Cit, hlm. 19

sistem secara elektronik, pendekatan hukum bersifat mutlak sebab tanpa kepastian hukum, persoalan pemanfaatan teknologi informasi jadi tidak optimal.<sup>11</sup>

Lebih lanjut mengenai bawah pertimbangan terjadinya Undang-Undang tentang Informasi serta Transaksi Elektronik (UU ITE) dapat ditemui dalam bagian konsideransnya, khususnya pada bagian “Menimbang” huruf f yang menyatakan jika pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi lewat infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman guna menghindari penyalahgunaan dengan mencermati nilai-nilai agama serta sosial budaya masyarakat Indonesia.<sup>12</sup>

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan perbuatan-perbuatan apa saja yang dilarang dalam transaksi elektronik.<sup>13</sup>

### **B. Akibat Hukum, Hukum Perjanjian barang Yang Telah Dibeli Konsumen Melalui Jasa Penitipan Barang Online Ternyata Barang Palsu**

Masing-masing orang yakni merdeka buat melaksanakan perusahaan apa saja yang dikehendaki. Hanya dia wajib menghindari diri dari perbuatan-perbuatan yang berlawanan dengan kepatutan serta kejujuran. Bila ia dengan iktikad memajukan perusahaannya sendiri tidak segan memakani cara-cara yang membohongi kholayak ramai, sehingga orang yang memiliki perusahaan yang serupa dirugikan oleh perbuatannya itu, dia bisa digugat lewat persaingan tidak jujur, sebaliknya dia bisa dituntut pula untuk membayar kerugian sebab melaksanakan perbuatan melanggar hukum.<sup>14</sup>

Didalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan tidak secara jelas mengatur mengenai larangan terhadap penjualan beberapa barang berlabel tanpa izin dari pemilik merek, akan tetapi pemakaian merk dalam beberapa barang bermerek tanpa izin dari pemilik merk ini bisa berupa syarat dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek (Undang-Undang Merek), sehingga bisa dijadikan sebagai dasar hukum guna menjatuhkan tuntutan untuk memakai merek tanpa izin.

Pasal 1 Undang-Undang Merek menegaskan apa yang diartikan dengan merek ialah ciri yang berbentuk gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, lapisan warna, ataupun campuran dari unsur-unsur yang mempunyai daya pembeda serta digunakan dalam aktivitas perdagangan benda ataupun jasa.

Merek diberikan kepada pemohon yang beritikad baik, ialah pemohon yang mendaftarkan mereknya secara layak serta jujur tanpa terdapat niat apapun guna membonceng, meniru ataupun menjiplak ketenaran merek pihak lain menimbulkan persaingan curang, megecoh ataupun menyesatkan konsumen.<sup>15</sup> Bila terjadi pemakaian merek tanpa izin, owner merek terdaftar bisa mengajukan gugatan terhadap pihak lain yang secara tanpa hak menggunkan merek yang memiliki kesamaan pada pokoknya ataupun keseluruhannya buat benda ataupun jasa yang

---

<sup>11</sup> ibid

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 16-17

<sup>13</sup> Abdulla Hakim Barkatullah. Op. Cit, hlm.19

<sup>14</sup> Subekti, 1980, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT Intermasa, Jakarta, h.194

<sup>15</sup> Farida Hasyim, 2009, Hukum Dagang, Sinar Grafika, Jakarta, h.208.



sejenis yang diajukan kepada Pengadilan Niaga, yang berbentuk gugatan ganti rugi, serta/ ataupun penghentian seluruh perbuatan yang berkaitan dengan penggunaan merek tersebut.<sup>16</sup> Pihak- pihak yang bisa mengajukan tuntutan kepada pengguna merek tanpa izin ini bisa dilihat dalam Undang- Undang Merek pada pasal 77 yang melaporkan gugatan atas pelanggaran merek sebagaimana diartikan dalam pasal 76 bisa diajukan oleh penerima lisensi merek terdaftar baik secara sendiri maupun bersama- sama dengan owner merek yang bersangkutan.

Ketika melakukan suatu transaksi lebih baik konsumen harus mengetahui prosedur prosedur apa saja yang dimiliki oleh pelaku usaha. Contohnya seperti claim barang yang rusak atau palsu atau lainnya. Ketika produk yang dikirim ternyata barang palsu maka tinggal melihat perjanjiannya dalam keperdataan, dan apakah disitu pelaku usaha ada unsur kesengajaan, ketika ada unsur kesengajaan baik dari pelaku usaha ataupun dari pihak konsumen maka sudah termasuk kedalam ranah pidana.<sup>17</sup>

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur larangan pencantuman klausula baku yang menyatakan sebagai berikut:

1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/ atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

---

<sup>16</sup> Ibid, h. 214.

<sup>17</sup> Hasil wawancara oleh Bapak Abdun Muhfid, SH. Selaku ketua pengurus harian LP2K jateng senin 10 januari 2022

3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Pasal 18 perlindungan konsumen, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi walaupun didalam prosedur dari pelaku usaha dinyatakan tidak ada kompensasi karena di dalam undang undang sudah diatur bahwa konsumen berhak melakukan kompensasi apapun ketika merasa dirugikan

Didalam akibat hukum jika barang itu palsu kita juga bisa melihat apabila ternyata barang palsu itu harus melihat dari kontrak ability dan juga legal abilitynya, ada beberapa norma di legal ability yang mana tidak bisa dihapus di kontraktual ability. Tergantung proses pembuktiannya. Ketika bisa dibuktikan oleh konsumen jika barang itu palsu maka memang pihak pelaku usaha tidak melaksanakan prosedur prosedur yang aman, dan pelaku usaha terbukti melakukan langkah langkah yang memang secara sadar melakukan itikad buruk dan tetap bisa di proses di dalam pembuktian, karena di dalam proses pembuktian legalitasnya yang akan berbicara.<sup>18</sup>

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum menitipkan belanjaan online kepada seseorang atau jasa pengguna jasa titip online adalah diperbolehkan. Perlindungan terhadap pengguna jasa titip online yang berupa transaksi secara langsung atau pun juga online menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4. Transaksi titip jual beli online ini pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya, dimana transaksi titip jual beli online ini menimpa wanprestasi juga. Hukum transaksi titip jual beli online pun tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara langsung atau nyata. Pembedanya di transaksi titip jual beli online inipun hanya pada sarana yang digunakan yaitu sarana internet. Akibatnya adalah dalam transaksi titip jual beli secara online sulit di eksekusi maupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa..

2. Akibat hukum penjualan beberapa barang berlabel palsu merupakan pemilik lisensi atas merk yang bersangkutan dapat menuntut pihak lain yang dengan sengaja memakai merk tersebut guna memperoleh keuntungan yang lebih besar dengan memakai merk tersebut. Perlindungan konsumen terhadap pembelian benda palsu tersebut adalah konsumen berhak atas hak guna memperoleh ganti kerugian bila konsumen merasa, mutu serta kuantitas barang ataupun jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan yang dibayangkan konsumen. Konsumen pula berhak atas hak guna mendapatkan penyelesaian hukum. Penyelesaian hukum ini pula berkaitan dengan hak untuk memperoleh ubah kerugian

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara oleh Bapak Abdun Muhfid, SH. Selaku ketua pengurus harian LP2K jateng senin 10 januari 2022



## V. DAFTAR PUSTAKA

- Noning Verawati, “Pergeseran Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Bisnis Online (Studi Kasus Pada Akun @Schonehazzle)”, Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Bandar Lampung, Vol.12 No.12, 2016, hlm. 13
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hal 70.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), Hal 16.
- Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, (UIN Antasari Banjarmasin: Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018),Hal 85.
- Ahmad Miru, 2013, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Cet.2, Rajawali Press, Jakarta, hal.102
- I Gst. Agung Rio Diputra, 2018, “Pelaksanaan Perancangan Kontrak Dalam Pembuatan Struktur Kontrak Bisnis”, Jurnal Acta Comitatus, Vol. 3 No.3 Desember 2018, Hal 552. URL :<https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitatus/article/view/48881>
- Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Sutarna,2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara, Jurnal Kertha Semaya, Vol 7 No 7 2019, Hlm.1. URL:  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/50403/29946>
- R.Subekti, 1995, Hukum Perjanjian, PT.Intermasa, Jakarta, h.15
- Yusuf Shofie, 2008, Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cet.1, PT. Citra Aditya Bakti,Bandung,hal.4
- Abdulla Hakim Barkatullah, Op. Cit, hlm. 19
- Subekti, 1980, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT Intermasa, Jakarta, h.194
- Farida Hasyim, 2009, Hukum Dagang, Sinar Grafika, Jakarta, h.208.
- Hasil wawancara oleh Bapak Abdun Muhfid, SH. Selaku ketua pengurus harian LP2K jateng senin 10 januari 2022