

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI JASA TITIP ONLINE

Authors

Dhaifina Zayyan

Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Dhaifina.dz@gmail.com

Yana Indawati

Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Yana.ih@upnjatim.ac.id

Article Info

History :

Submitted : 19-12-2023

Revised : 20-06-2024

Accepted : 27-06-2024

Keyword :

*Online Delivery Service, Agreement,
Default*

Kata Kunci

*Jasa Titip Online, Perjanjian,
Wanprestasi*

Doi: 10.21111/jicl.v7i1.11323

Recommended Citation :

Dhaifina Zayyan, Yana Indawati,
Perlindungan Hukum Bagi
Pembeli Dalam Pembelian
Barang Melalui Jasa Titip Online"
*Journal of Indonesian Comparative of
Syari'ah Law (JICL)*: Vol. 7, No. 1
(June: 2024) DOI:
10.21111/jicl.v7i1.11323

Abstrak

In fact, the online buying and selling service system does not run smoothly so that it allows defaults to occur. This research is a normative juridical research with a statutory and conceptual approach, the data source in this research is secondary data, data collection is obtained by literature study. The results of this study indicate (1) the validity of the online sale and purchase agreement between the buyer and the online deposit service by referring to Article 1320 of the Civil Code, the agreement is valid. However, as long as it refers to Article 18 Paragraph (1) of Law Number 11 of 2008 and Article 1338 Paragraph (1) of the Civil Code, the agreement is legally binding on the parties who make it. (2) Preventive protection of transactions between online entrustment services and buyers has been regulated in Article 9 of Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and Article 48 paragraphs (1) and (4) of Government Regulation Number 71 of 2019. Meanwhile, repressively, it can refer to Article 19 of Law Number 8 of 1999. However, until now the Electronic Information and Transaction Law and its implementing regulations have not regulated sanctions if the online entrustment service commits default.

Abstrak

Pada faktanya sistem jasa titip beli secara online tidak berjalan mulus sehingga memungkinkan terjadinya wanprestasi. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, Sumber data dalam penelitian ini ialah data sekunder, Pengumpulan data didapat dengan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) keabsahan perjanjian jual beli online antara pembeli dengan pihak jasa titip online dengan merujuk pada Pasal 1320 KUHPerdata maka perjanjian tersebut sah. Namun, sepanjang merujuk Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata maka perjanjian tersebut sah mengikat para pihak yang membuatnya. (2) Perlindungan secara preventif atas transaksi antara pihak jasa titip online dengan pembeli maka telah diatur dalam pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan pasal 48 ayat (1) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Sedangkan secara represif, maka dapat mengacu Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Akan tetapi, sampai saat ini UU Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan pelaksanaannya belum mengatur mengenai sanksi apabila pihak jasa titip online melakukan wanprestasi.

PENDAHULUAN

Di era saat ini yang semakin modern, hampir seluruh aktivitas manusia diupayakan dapat dilaksanakan dengan cepat dan mudah. Aktivitas manusia sangat dibantu dengan canggihnya elektronik. Teknologi informasi atau *Information Technology* (IT) telah merubah masyarakat, menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia. Seperti perkembangan yang sangat maju dalam hal jasa titip atau biasa di sebut *personal shopper* melalui media internet. Sebutan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah Jastip.

Pengertian jastip yaitu sebuah jasa yang menawarkan pembelian barang di suatu tempat yang bertujuan membantu orang-orang untuk membeli produk di luar jangkauannya secara *online*. Jasa titip *online* pada dasarnya adalah jual beli menggunakan sistem elektronik dengan menggunakan jasa pembelian barang atau menitipkan barang kepada seseorang yang dapat membeli barang tersebut. Para pembeli menggunakan jasa titip *online* biasanya menitipkan barang-barang yang tidak dapat dijangkau oleh mereka.¹

Namun terdapat beberapa pihak jasa titip *online* yang melanggar perjanjian jual beli, tidak luput dari adanya wanprestasi atau kelalaian pada pasal 1243 KUHPdata. Salah satu pihak yang tidak memenuhi Pasal 46 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang berisi tentang sahnya kontrak elektronik dan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi tentang kewajiban pelaku usaha.

Ketika transaksi itu bermasalah, maka bisa jadi konflik berkepanjangan hingga berujung jadi sengketa antara kedua pihak. Tidak sedikit perkara ini dibawa ke meja hijau dimana para pembeli jadi pihak penggugat dan para penjual jadi pihak tergugat. Tidak sedikit masyarakat yang tergiur oleh pengikutan dan penilaian dari akun jasa titip *online*.

Terdapat beberapa jasa titip online yang tidak melaksanakan kewajibannya kepada pembeli yaitu tidak dikirimkannya barang titipan yang telah disepakati bersama. Tindakan tersebut merugikan pembeli sebagaimana tercantum dalam pasal 1474 KUHPdata dan pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa penjual wajib menyerahkan barangnya dan pembeli memiliki hak-hak yang harus dipenuhi. Sehingga perlu perlindungan hukum kepada pembeli yang tidak mendapatkan haknya.

Oleh karena itu, kontrak jual beli menggunakan layanan *online* tunduk pada ketentuan perjanjian berdasarkan Pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Mengingat betapa pentingnya perlindungan hukum yang harus ada untuk dapat

¹ Wulandari, Winni Siti, 2020, *Tinjauan Akad Ijarah Dalam Praktik Jasa Titip Di Onlineshop (Hungerbooks. id)*, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah 6, No. 2, h. 134-152.

memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang menggunakan media elektronik/transaksi internet, maka dalam hal ini pemerintah berperan sebagai pemberi kepastian.

Berdasarkan permasalahan di atas, sangatlah penting untuk membahas lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi pembeli dalam pembelian barang melalui jasa titip *online*. Penelitian serupa dengan penelitian sekarang telah dikaji sebelumnya pada tahun 2019 oleh Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana² dengan jurnal “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip *Online*”.

Cantika Putri Azzahra dan Amin Purnawan³ dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara *Online*” diterbitkan pada tahun 2023. Dari penelitian diatas yang membedakan dengan penelitian penulis adalah sumber data yang digunakan dalam menarik kesimpulan dari pembahasan, dimana kedua penulis tersebut tidak meninjau melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik melainkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan penulis menggunakan Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai sumber data sekunder dalam melakukan peninjauan.

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini ialah metode normatif. Penelitian hukum normatif adalah jenis yang digunakan didalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.⁴ Jenis penelitian yang akan diterapkan ialah penelitian yuridis normatif. Maksudnya dengan melakukan telaah pada teori-teori, konsep, serta mengkaji berbagai aturan yang berkaitan dengan penelitian berikut melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). data yang akan digunakan pada penelitian hukum normatif ialah data yang dilakukan dengan menelaah berbagai konsep, teori, serta peraturan perundang-undangan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memanfaatkan teknologi sebijak-bijaknya dalam dunia bisnis sehingga dapat mematuhi hukum dan peraturan yang ada agar tidak terdapat pihak yang dirugikan akibat tidak melaksanakan apa yang telah disepakati oleh para pihak. Sebagai pengguna jasa titip *online* untuk dapat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi elektronik dan selektif jasa titip *online* mana yang terpercaya agar tidak terjadi wanprestasi serta mengetahui hak-haknya sebagai pembeli atau konsumen. Diharapkan pula bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, untuk dapat melakukan sosialisasi di lingkungan masyarakat seperti di tempat perbelanjaan, tempat hiburan, ataupun tempat-tempat yang

² Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online*, Kertha Negara: vol. 7 no.10

³ Cantika Putri Azzahra dan Amin Purnawan, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online*, Semarang, Jurnal Ilmiah Sultan Agung: vol. 2 no.1

⁴ Peter Muhammad Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, hal. 35

dijangkau terkait hak konsumen dan sebagai sarana untuk penyelesaian sengketa apabila hak konsumen ataupun pelaku usaha dirugikan agar tidak langsung membawa permasalahannya atau diselesaikan dengan cara mengajukan gugatan pengadilan untuk penghematan biaya.

PEMBAHASAN

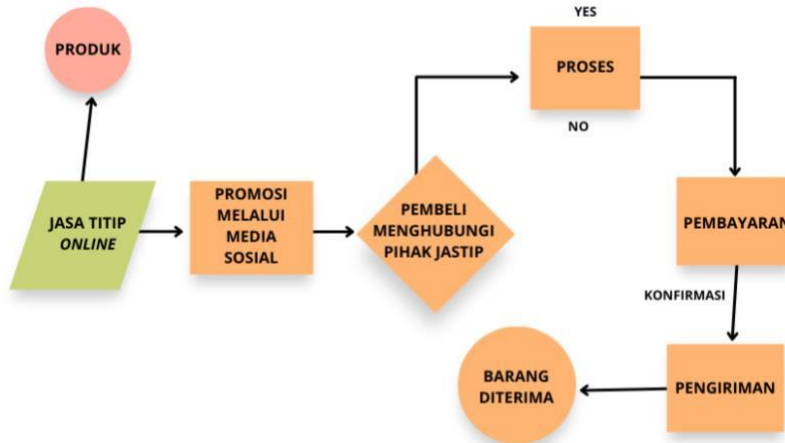
Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya, karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama. Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah - kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.⁵

A. Perjanjian Jual Beli *Online* Antara Pembeli Dengan Pihak Jasa Titip *Online*

Kegiatan bisnis perdagangan *online* sering kita jumpai dengan adanya kontrak atau perjanjian untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan melalui website ataupun situs-situs internet. Dalam hal jasa titip *online*, transaksi tersebut menggunakan media *instagram*. Kedudukan seorang jasa titip *online* sebagai perantara antara penjual dan pembeli, dimana jasa titip membelikan barang sesuai dengan pesanan atas jasa tersebut.

⁵ Muchsin, 2015, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, h. 14



Adapun mekanisme usaha jasa titip *online* melalui media sosial seperti instagram atau facebook yaitu:⁶

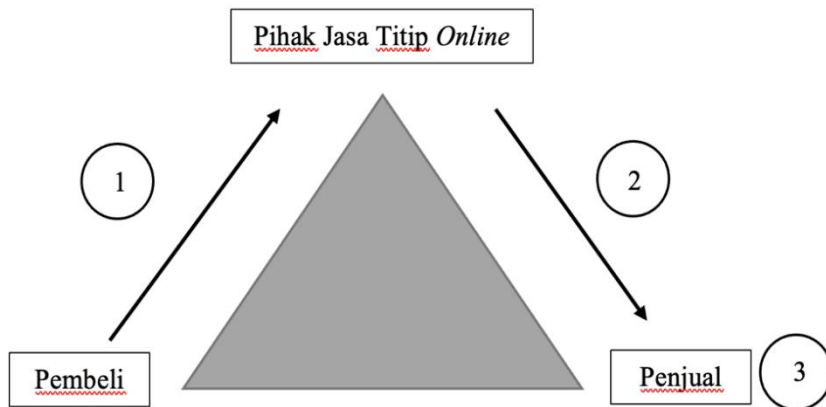
1. Pembeli yang berminat menggunakan jasa titip *online* untuk membelanjakan produk pesannya yang terdapat pada unggahan jasa titip *online* di media sosialnya dapat menghubungi pihak jasa melalui pesan singkat ke akun instagram atau dapat menghubungi nomor *Whatsapp* yang tersedia di biodata akun jasa titip *online*.
2. Pembeli yang telah menghubungi pihak jasa titip *online* akan menyampaikan produk yang diinginkan disertai foto gambar produk yang dimaksud serta jumlah item yang diinginkan atau spesifikasi produk yang lebih lengkap untuk dipesan. Untuk kemudian Pembeli mengisi formulir pemesanan yang umumnya memuat identitas diri lengkap, alamat lengkap, nomor telepon genggam atau nomor *Whatsapp* dan pilihan jasa pengiriman.
3. Pihak jasa titip *online* akan menyampaikan rincian harga produk sesuai dengan harga di toko atau ritel, biaya jasa titip beli yang dihitung perproduknya dan biaya pengiriman produk ke alamat pembeli sesuai dengan alamat yang tertera dalam format pemesanan. Pembeli harus membayar sesuai dengan total harga pesanan atau melunasi dengan transfer ke rekening pihak jasa titip *online* yang telah diinformasikan sebelumnya agar pesanan Pembeli dapat diproses.
4. Tahap selanjutnya yaitu Pembeli yang telah melakukan pembayaran wajib untuk melakukan konfirmasi pembayaran pesanan kepada pihak jasa titip *online* dengan mengirimkan bukti transfer agar pihak jasa titip *online* dapat membelikan produk yang dipesan dari uang yang ditransfer.

⁶ Sulistyowati, Maria Eko, and Syamsul Adha, 2018, *Analisa Pengaruh E-Service Quality Dan Consumer Behaviour Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*, Surabaya, Jurnal Eksekutif, Vol. 15, No. 2, h. 404-420.

5. Pihak jasa titip *online* setelah membelanjakan produk pesanan Pembeli akan mengirimkan barang tersebut melalui jasa pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya dan pihak jasa titip *online* nantinya memberikan informasi berupa nomor resi pengiriman barang. Ketika produk sudah sampai pada Pembeli, Pembeli wajib untuk melakukan konfirmasi kepada pihak jasa titip *online* 1x24 jam sejak produk tersebut diterima .

Dimana cara kerja dari jasa titip ini hanya dengan cara mengambil gambar pada barang yang dijual di pusat perbelanjaan lalu diunggah melalui akun instagram. Sehingga apabila digambarkan dengan alur sebagai berikut:

Gambar 1. Alur Proses Jual Beli melalui Jasa Titip Online



Keterangan:

1) Pembeli ke Pihak Jasa Titip *Online*

Pembeli adalah subjek hukum baik orang-perorangan ataupun badan hukum selaku pengguna jasa titip *online* untuk memenuhi kebutuhannya atau keinginannya. Sedangkan jasa titip adalah pihak yang memiliki kegiatan usaha berupa memberikan pelayanan atau menjual jasa membelikan barang sesuai permintaan pembeli dengan menetapkan biaya untuk jasanya. Sehingga pembeli memesan apa saja yang hendak ia beli melalui pihak jasa titip untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya.

2) Pihak Jasa Titip *Online* ke Penjual

Pihak jasa titip *Online* membeli barang-barang ataupun jasa sesuai yang diperjanjikan oleh pihak pembeli kepada penjual. Maka pihak penjual menyerahkan barang ataupun jasa sesuai apa yang diperjanjikan.

3) Penjual

Penjual merupakan pihak yang menyediakan barang-barang yang diinginkan atau dibutuhkan pembeli. Penjual berhak menerima uang dari pembeli yang diserahkan melalui pihak jasa titip *online*.

Berdasarkan alur tersebut pihak jasa titip dan pembeli dalam jual beli *online* melalui jasa titip yakni hanya pihak pertama selaku pembeli yang menitipkan barang kepada pihak jasa titip dan membayar sejumlah *fee*. Dan pihak kedua selalu penyedia jasa titip yang bertugas untuk membelikan barang yang ditiipkan kepadanya. Pihak jasa titip *online* sebagai perantara untuk melakukan pembelian kepada pihak Penjual.

Selanjutnya kontrak jasa titip *online* umumnya berbentuk kontrak elektronik (*e-contract*) yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik, dimana kedua pihak tidak saling bertemu secara langsung. Hal ini berbeda dengan kontrak biasa atau konvensional di dunia nyata (*offline*) yang umumnya dibuat di atas kertas dan disepakati oleh kedua pihak secara langsung melalui tatap muka yang dilakukan.

Jasa titip mengirimkan format *order* kepada pembeli yang berisikan nama pembeli, alamat lengkap, nomor telepon dan jenis pesanan yang akan dibeli oleh pembeli. Format *order* tersebut sebagai dasar perjanjian yang mengikat pihak jasa titip *online* dengan pembeli jasa titip. Perjanjian tersebut dapat disebut sebagai perjanjian baku. Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku merupakan perjanjian yang memuat aturan-aturan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dipergunakan secara umum dan berulang-ulang oleh salah satu pihak dan secara nyata digunakan tanpa negosiasi pada pihak lain.

Perjanjian baku atau dapat disebut sebagai perjanjian standar (*standard form contracts/ standardized contracts*) adalah perjanjian tertulis berupa dokumen yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah dibakukan secara sepihak oleh salah satu pihak, kemudian digunakan secara massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki para pihak (*take-it or leave-it contracts*).⁷ Perjanjian baku adalah suatu bentuk perjanjian yang memuat syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak.

Perjanjian baku memiliki beberapa kategori, diantaranya:

1. Perjanjian baku sepihak, yakni perjanjian yang ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian;
2. Perjanjian baku timbal balik merupakan perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak;
3. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerinah, dimana perjanjian baku ini isinya telah ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu; dan
4. Perjanjian baku yang telah ditentukan oleh lingkungan notaris atau advokat.

Merujuk pada jenis-jenis perjanjian baku maka format *order* pembelian jasa titip *online* termasuk jenis perjanjian baku yang bersifat sepihak, karena isi

⁷ Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, 2021, *Perjanjian Baku*, Jakarta: *Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, h. 40

perjanjian yang dituangkan dalam format *order* jasa titip tersebut telah ditentukan oleh pihak penyedia jasa titip.

Dengan demikian, jual beli melalui jasa titip *online* pada dasarnya dilandasi oleh sebuah kontrak atau perjanjian. Perjanjian elektronik tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak jasa titip *online* sehingga disebut dengan perjanjian baku.

B. Keabsahan Perjanjian Jual Beli *Online* Antara Pembeli Dengan Pihak Jasa Titip *Online*

Dengan perubahan dan kemajuan teknologi, kehidupan manusia dipengaruhi. Salah satunya adalah kemudahan untuk memenuhi kebutuhan dengan adanya proses jual beli barang melalui sistem jasa titip *online*. Sistem ini memungkinkan pembeli mendapatkan barang yang mereka inginkan tanpa harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk mencari barang tersebut. Harga yang ditawarkan juga kadang-kadang lebih mudah daripada membeli melalui toko konvensional.

Sebagai hasil dari perjanjian yang disetujui oleh kedua belah pihak, penyedia jasa titip *online* dan pembeli jasa titip akan memiliki hubungan hukum. Perjanjian memiliki banyak bentuk dan jenis. Akan tetapi, beberapa orang tidak memahami hal ini sehingga menganggap tidak ada hubungan antara pembeli dan penyedia jasa titip *online*, yang menyebabkan jasa titip tidak harus memenuhi kewajibannya.

Meskipun dalam jual beli *online* lebih banyak menggunakan kontrak elektronik berbentuk perjanjian baku tetap harus memperhatikan syarat dalam Pasal 1320 KUHPdata, agar tetap memperhatikan hak pembeli. Adapun dalam Pasal 1320 KUHPdata dijelaskan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian, diperlukan 4 (empat) syarat berikut:

- 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal

Merujuk pada Pasal 1320 KUHPdata maka perjanjian jual beli melalui jasa titip *online* ini telah memenuhi persyaratannya hanya saja terkait kecakapan yang tidak pasti sebab tidak adanya ketentuan batas umur dalam jual beli *Online*. Sehingga apabila salah satu pihak merasa dirugikan dan ingin mengajukan pembatalan sebab merasa syarat kecakapan tidak terpenuhi maka dapat mengajukan pembatalan ke pengadilan.⁸ Selanjutnya terkait keabsahan juga, apabila ditinjau dari KUHPdata sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUHPdata yang berisi semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai

⁸ Ahmad Ansyari Siregar, 2019, *Keabsahan Jual Belu Online Shop di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Infomrasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*, Sumatera Utara, Jurnal Ilmiah “Advokasi”, Vol. 7, No. 2, h. 123

undang-undang yang membuatnya. Artinya, setiap perjanjian dianggap sah mengikat bagi para pihak yang membuatnya.

Selanjutnya transaksi jual beli *online* melalui sistem elektronik ini telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Perubahannya yakni Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Disebutkan dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Sehingga, adanya aturan yang menjelaskan mengenai hal ini, sistem jual beli elektronik (*e-commerce*) memiliki keberadaan yang telah diakui menurut undang-undang.⁹

Terkait keabsahan, transaksi jual beli *online* yang diselenggarakan melalui media elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian jualbeli konvensional. Sebagaimana didalam KUHPerdara yang mengatur perjanjian dianggap sah bagi para pihak, transaksi elektronik pun mengatur sedemikian rupa sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Selanjutnya dipertegas dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang pada dasarnya sama seperti ketentuan pada Pasal 1320 KUHPerdara, yang menyatakan kontrak elektronik dikatakan sah apabila:

- a) Terdapat kesepakatan para pihak;
- b) Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Terdapat hal tertentu; dan
- d) Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

C. PERLINDUNGAN HUKUM ANTARA PEMBELI DENGAN PIHAK JASA TITIP *ONLINE*

Ketika pembeli telah memutuskan untuk membeli suatu barang, maka mereka akan menciptakan hubungan dengan pihak jasa titip. Hubungan yang timbul antar pihak jasa titip dengan pembeli maka akan disebut dengan hubungan jual beli. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli juga diatur dalam pasal 1458 yang merupakan perjanjian dengan satu pihak yang mengikatkan dirinya ke pihak yang lain untuk menyerahkan suatu barang/benda yang telah membayar sesuai dengan harga yang dijanjikan.

⁹ Lasyita Herdiana Rinaldi dan Suatra Putrawan, 2021, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli antara Penjual dan Pembeli Dibawah Umur Melalui E-Commerce*, Bali, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 9, No. 7, h. 1191

Apabila dalam faktanya, terdapat masalah seperti cacat produk atas barang yang dipesan oleh pembeli ataupun pihak jasa titip tidak menyerahkan atau mengirimkan barangnya kepada pembeli maka perlu adanya perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai pencegahan. Bentuk perlindungan hukum preventif ini tertuang dalam bentuk peraturan perundang-undangan agar dapat mencegah terjadinya pelanggaran serta untuk memberi batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

Perlindungan hukum preventif sebagai upaya pencegahan agar permasalahan terhadap pembeli atau pengguna jasa titip online tidak terjadi. Salah satunya telah diatur pada KUHPdata Pasal 1474, yang menyatakan bahwa kewajiban penjual terdiri atas:

- 1) Kewajiban penjual untuk menyerahkan barangnya kepada pembeli
- 2) Kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin (*Vrijwaring*) atas barang

Sehingga telah ditetapkan penjual diwajibkan untuk menyerahkan barang dan menanggungnya agar konsumen tidak mengalami kerugian.

Bentuk perlindungan preventif dalam transaksi jual beli melalui media *online*, yakni:

1. Pelaku usaha harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan dan wajib menyampaikan informasi barang yang telah dikirim dan jasa yang disediakan. Hal ini sesuai dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 48 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,
2. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi sesuai dengan Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
3. Pelaku usaha dilarang memperdagang barang yang cacat dan rusak tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang diperjualbelikan. Hal ini sesuai dengan Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK)

Atas dasar tersebut, apabila pembeli jasa titip *online* tidak mendapatkan barang yang sudah diperjanjikan atau barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan maka pembeli jasa titip *online* berhak mendapatkan perlindungan sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 huruf e UUPK yang menyatakan:

“Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Hak-hak konsumen selaku pembeli dalam jasa titip *online* sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 4 UUPK:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Apabila terdapat masalah yang mengakibatkan pembeli merasa dirugikan akibat terdapatnya cacat produk ataupun tidak menerima barang sebagaimana yang telah diperjanjikan maka pelaku usaha harus memberikan ganti kerugian yang terjadi, akibat tersebut disebut dengan upaya represif. Perlindungan hukum represif berguna untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan represif merupakan perlindungan akhir dengan memberikan sanksi kepada subyek yang melakukan pelanggaran.

Upaya represif ini diharapkan agar pelaku usaha lebih bertanggungjawab atas perbuatannya. Dalam jual beli *online* yang dilakukan antara pihak jasa titip *online* dengan pembeli merupakan jual beli yang dapat dipertanggungjawabkan. Upaya represif untuk melindungi kepentingan seseorang atas hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat terjaga harkat dan martabatnya sebagai manusia melalui hukum.¹⁰

Perlindungan hukum represif diharapkan berguna untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan represif merupakan perlindungan akhir dengan memberikan sanksi kepada subyek yang melakukan pelanggaran.¹¹ Sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban, yang apabila tidak dipenuhi dapat dikatakan sebagai wanprestasi.

Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan atau wanprestasi tidak menjalankan/memenuhi isi perjanjian yang bersangkutan. Istilah wanprestasi ini, dalam hukum Inggris disebut dengan istilah “*default*” atau “*nonfulfillment*” ataupun “*breach of contract*”.¹² Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.

¹⁰ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, h. 30

¹¹ Gede Oka Dharmawan Carma, 2019, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Terorisme Bali*, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta, h. 17-18.

¹² Zaeni Asyhadie, 2018, *Hukum Keperdataan (Dalam Perspektif Hukum Nasional, KUH Perdata (BW), Hukum Islam Dan Hukum Adat)*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, h. 87

Sampai saat ini baik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ataupun Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik belum mengatur adanya sanksi atas pelanggaran terhadap Pasal 47 Ayat (3) terkait ketentuan dalam kontrak elektronik.

Selain itu, dalam kedua peraturan tersebut belum memberikan perlindungan secara represif terkait kesalahan penjual ataupun pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajiban untuk menyerahkan barang ataupun barang yang tidak sesuai. Melainkan dalam UU ITE hanya mengatur bahwa dapat diajukan ke pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 38 Ayat (1) UU ITE, yang menyatakan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Dengan demikian, apabila merujuk pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Sehingga apabila terjadi sengketa antara pihak jasa titip *online* dengan pembeli jasa titip *online* yang mana pihak jasa titip tidak memberikan tanggapan ataupun tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan pembeli maka dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UUPK jo. Kemenperindag (Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan) No. 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Proses penyelesaiannya pun diatur sangat mudah, sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal. UUPK akan menentukan jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.¹³ Adapun ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran yang dimaksud, meliputi hal-hal berikut ini.

- (1) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam putusan Bentuk ganti kerugian tersebut dapat berupa:
 - a) Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatannya.
 - b) Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

¹³ Arif Rahman, 2018, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2, No. 1, h. 33

- c) Ganti kerugian tersebut dapat pula ditujukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita, dan sebagainya.

Apabila pihak jasa titip *online* tidak mau melaksanakan atau memberikan ganti rugi maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak untuk menjatuhkan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 Ayat (2) UUPK, bahwa dikenakan penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah penulis uraikan, Keabsahan perjanjian jual beli online antara pembeli dengan pihak jasa titip online pada dasarnya dilandasi oleh sebuah perjanjian. Perjanjian elektronik tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak jasa titip online sehingga disebut dengan perjanjian baku. Sehingga transaksi antara pembeli dan pihak jasa titip online menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Perjanjian jual beli online tunduk pada Pasal 1320 KUHPerdara merujuk pada syarat-syarat perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dianggap sah apabila pembeli dan penjual telah memenuhi persyaratan tersebut. Selanjutnya dipertegas dalam Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Selanjutnya berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka transaksi jual beli online yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Sehingga sah dan diakui keberadaan perjanjian jual beli online antara pembeli dan pihak jasa titip online.

Perlindungan hukum antara pembeli dengan pihak jasa titip online dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yakni perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum represif. perlindungan hukum preventif atas kegiatan jual beli melalui pihak jasa titip online sebagaimana telah diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selanjutnya diatur dalam Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Diatur pula pada Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan larangan bagi pelaku usaha. Sedangkan perlindungan secara represif, ketika pihak jasa titip online tidak memenuhi hak dan kewajiban pembeli maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, sehingga perlu adanya kompensasi atau ganti rugi bagi pembeli yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, sampai saat ini Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik belum mengatur mengenai sanksi apabila pihak jasa titip online melakukan

wanprestasi. Apabila tetap tidak melaksanakan berdasarkan Pasal 60 Ayat (2) UUPK dijatuhi sanksi administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ansyari Siregar, 2019, *Keabsahan Jual Belu Online Shop di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*, Sumatera Utara, Jurnal Ilmiah “Advokasi”, Vol. 7, No. 2
- Cantika Putri Azzahra dan Amin Purnawan, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online*, Semarang, Jurnal Ilmiah Sultan Agung: vol. 2 no.1
- Gede Oka Dharmawan Carma, 2019, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Terorisme Bali*, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta
- Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online*, Kertha Negara: vol. 7 no.10
- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, 2021, *Perjanjian Baku*, Jakarta: Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
- Lasyita Herdiana Rinaldi dan Suatra Putrawan, 2021, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli antara Penjual dan Pembeli Dibawah Umur Melalui E-Commerce*, Bali: Jurnal Kertha Semaya, Vol. 9, No. 7
- Muchsin, 2015, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret
- Peter Muhammad Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media
- Sulistyowati, Maria Eko, and Syamsul Adha, 2018, *Analisa Pengaruh E-Service Quality Dan Consumer Behaviour Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*, Surabaya, Jurnal Eksekutif, Vol. 15, No. 2
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Wulandari, Winni Siti, 2020, *Tinjauan Akad Ijarah Dalam Praktik Jasa Titip Di Onlineshop (Hungerbooks. id)*, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah 6, No. 2
- Zaeni Asyhadie, 2018, *Hukum Keperdataan (Dalam Perspektif Hukum Nasional, KUH Perdata (BW), Hukum Islam Dan Hukum Adat)*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada