

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TITIP ONLINE DARI CACAT BARANG

Lonna Yohanes Lengkong<sup>1</sup>, Tomson Situmeang<sup>2</sup>, Stefanie Hardiandra Indraswari<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia. E-mail: [lonna.yohanes@gmail.com](mailto:lonna.yohanes@gmail.com)

<sup>2</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

<sup>3</sup> Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

---

**Abstract:** *The personal shopper business is a new type of business in the trade industry that offers goods or services through social media using the internet networks. In running its business, the mechanism of the trust service profession is that a trust service acts as a third party that connects consumers with the main seller. This online entrustment service business products that are favored by consumers are usually in the form of fashion products, cosmetics, and accessories. However, this electronic transaction is vulnerable to defects in goods because they do not meet face-to-face. The formulation of the problem in this thesis is to examine the legal aspects of online delivery services from laws and regulations and legal protection for defects in goods to consumers. From this research it can be concluded that this online entrustment service in conducting a transaction is based on a sale and purchase agreement and authorization between the two parties in accordance with the Article 1320 of the Civil Code for the validity of an agreement, as well as online transactions based on the Electronic Information and Transaction Law. However, it is still based on a valid agreement requirement. If online entrusted service transactions occur defects in goods, then the laws and regulations in Indonesia, starting from the Civil Law, Consumer Protection Law, and Electronic Information and Transaction Law provide protection for consumers and business actors who are responsible for damage and hidden defects.*

**Keywords:** *Online Entrustment Service; Legal Protection; Defects; Consumer.*

How to Site: Lonna Yohanes Lengkong, Tomson Situmeang, Stefanie Hardiandra Indraswari (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Dari Cacat Barang. Jurnal hukum *to-ra*, 10 (2), pp 187-199. DOI. 10.55809/tora.v10i2.345

---

### Introduction

Awal kemunculannya bisnis ini dimulai sejak konsumen yang ingin membeli produk pesanan konsumen. Pada prinsipnya, usaha ini dari subjeknya tidak berbeda pada praktik jual beli pada umumnya, terdapat perbedaan hanya pada media yang digunakan yaitu internet. Bisnis jasa titip (*personal shopper*) merupakan usaha jenis baru di industri perdagangan karena usaha yang menawarkan produk atau jasa yang memungkinkan pelanggan untuk membeli barang tertentu yang diinginkan konsumen kepada penyedia jasa titip<sup>1</sup>. Namun pelaku usaha melihat bisnis ini memiliki keuntungan yang besar dan

---

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

hanya bermodalkan *smartphone* menjadikan usaha jasa titip ini menjadi sektor usaha *personal shopper* yang memberikan keuntungan yang besar pada sektor pasar *online* yang sudah ada.<sup>2</sup>

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

Dalam melaksanakan bisnisnya, mekanisme profesi jasa titip sangat sederhana, yaitu seorang jasa titip berperan sebagai pihak ketiga yang menghubungkan konsumen dan penjual dengan tugas utama yaitu membeli produk yang sebelumnya telah ditawarkan oleh pelaku jasa titip tersebut. Pelaku usaha akan mengunggah gambar produk atau barang yang ingin dijual sehingga konsumen dapat melihat barang yang ditawarkan di media sosial. Jika konsumen tertarik akan produk atau barang yang ditawarkan tersebut, konsumen dapat memesan melalui kolom pesan atau *link* yang tertera. Kemudian pelaku usaha dan konsumen akan melakukan kesepakatan harga yang dihitung dari harga barang serta biaya jasa yang ditawarkan dan melakukan pembayaran di awal terhadap pembelian barang dan jasa.<sup>4</sup> Hal ini bersinggungan dengan perjanjian pembelian barang secara elektronik.

Jasa titip *online* merupakan salah satu perdagangan secara elektronik. Perdagangan elektronik mengacu pada proses pertukaran barang dan/atau jasa menggunakan internet atau sarana lainnya, termasuk komunikasi, transaksi, dan penyelesaian

---

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

<sup>3</sup> *Ibid.*

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

mekanisme pembayaran.<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) mengatur perdagangan elektronik. Kontrak elektronik telah terjadi ditandai dengan lahirnya kata kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang terlibat. Kontrak elektronik merupakan komponen penting dalam perdagangan secara elektronik. Perjanjian perdagangan elektronik atau kontrak elektronik adalah jenis perjanjian jual beli yang berkekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tradisional atau konvensional, di mana bukti transaksi elektronik diakui sama dengan bukti dokumen tertulis.<sup>6</sup>

Pada transaksi secara online, konsumen tidak mengetahui secara konkrit wujud dari barang yang akan dibelinya, konsumen hanya melihat produk melalui iklan saja. Jasa titip *online* hanya menampilkan fitur dan gambarnya saja, sehingga rentan akan resiko barang seperti barang yang dikirimkan rusak, tidak dikirimkan, kurangnya layanan dan penipuan lain terhadap konsumen meningkat.<sup>7</sup> Tidak dapat dipungkiri beberapa resiko yang dapat diterima oleh konsumen jasa titip *online*, salah satunya seperti barang yang diterima berbeda dari yang dipesan dan barang yang diterima sesuai pesanan tetapi mengandung cacat. Di lain sisi, konsumen harus melaksanakan kewajibannya dengan membayar harga barang dan ongkos pengirimannya kepada penyedia jasa titip, kondisi konsumen pada posisi ini kurang kuat.

Cacat barang yang terjadi bisa tersembunyi atau sengaja disembunyikan oleh penjual selaku pelaku usaha.<sup>8</sup> Menurut Subekti, cacat tersembunyi merupakan cacat yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat terpakai untuk keperluan yang semestinya dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pembeli secara normal atau wajar saat ditutupnya perjanjian.<sup>9</sup> Disebabkan tidak adanya suatu perjanjian tertulis antara pembeli jasa titip dan pelaku jasa titip perihal transaksi barang. Pengguna jasa titip hanya berkomunikasi dan melihat barang melalui media sosial atau kontak pelaku jasa titip secara *online*. Saat konsumen menerima barang tersebut, barang tersebut mengalami cacat tersembunyi, seperti di bagian tertentu yang ada di pakaian tersebut

---

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

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

<sup>7</sup> Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Penerbit Nusa Media, Bandung, hlm. 87.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> R Subekti and R Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria Dan Undang-Undang Perkawinan*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 374.

sedikit sobek maupun barang tersebut tidak terjahit dengan sebagaimana mestinya. Hal ini tidak diperlihatkan baik oleh pelaku usaha ketika sedang membeli barang sesuai permintaan konsumen.

Dalam hal-hal yang terdapat cacat tersembunyi, pembeli mempunyai beberapa pilihan. Cacat barang tersembunyi telah diatur dalam ketentuan Pasal 1491 KUHPPerdata yang mengatur tentang kewajiban-kewajiban si penjual. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 tertera tentang hak dan kewajiban konsumen. Pada ketentuan Pasal 4 huruf a sampai c berisi hak konsumen yang berisi konsumen memiliki “hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kemudian dalam huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Bahwasanya pasal ini konsumen dijamin haknya terhadap barang atau jasa yang mereka gunakan.

Dengan demikian, penulis akan menjelaskan tentang permasalahan yang terdapat dalam artikel ini yang dari sudut aspek hukum tentang jasa titip *online* menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan perlindungan hukum bagi konsumen jasa titip *online* yang barangnya terdapat cacat ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia.

## Discussion

### Aspek Hukum Jasa Titip Online Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangn di Indonesia

Usaha jasa titip *online* merupakan penyedia jasa titip *online* yang membelikan suatu produk yang dipesan oleh konsumen sebagai bentuk biaya jasa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha jasa titip *online*. Secara khusus, belum ada peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka dalam melakukan jasa titip *online* mengacu pada Buku III KUHPPerdata. Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPPerdata, perikatan lahir karena adanya suatu persetujuan atau karena undang-undang. Melihat dari ketentuan Pasal 1233 KUHPPerdata, jasa titip *online* termasuk dalam perikatan yang lahir karena suatu persetujuan. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1319 KUHPPerdata dijelaskan bahwa perikatan terbagi menjadi 2 (dua) kategori, yaitu Kontrak *Nominaat* atau kontrak bernama dan Kontrak *Inominaat* atau kontrak tidak bernama. Kontrak *Nominaat* (Bernama) terdiri dari jual beli, tukar menukar, sewa menyewa, persekutuan, hibah,

penitipan barang, pinjam meminjam, pemberian kuasa, penanggungan utang, dan perdamaian. Sementara itu, Kontrak *Inominaat* ialah kontrak yang timbul, tumbuh, dan berkembang dalam masyarakat.<sup>10</sup> Perjanjian jasa titip beli *online* ini termasuk ke dalam perjanjian *nominaat* karena perjanjian jasa titip beli termasuk ke dalam perjanjian yang pengaturannya terdapat dalam KUH Perdata yang perjanjiannya dengan pemberian kuasa, artinya pihak pelaku jasa titip diberikan kuasa untuk membelikan barang sesuai permintaan konsumen.

Jasa titip *online* ini terdapat pihak pembeli atau konsumen yang mengikat janji atau kesepakatan dengan pihak pelaku usaha jasa titip *online* yang membelikan bagi para penitip, maka didapatkan hal sebagai berikut:<sup>11</sup>

1. Adanya janji atau kesepakatan;
2. Adanya para pihak, yaitu: satu pihak sebagai pelaku usaha jasa titip *online* sebagai pihak yang membeli barang sesuai permintaan konsumen dan pihak satunya sebagai konsumen yang menyerahkan kuasanya untuk membeli;
3. Adanya hal yang diperjanjikan, yaitu: barang-barang yang dijual oleh penyedia jasa titip di media sosial;
4. Adanya kontra prestasi, yaitu sejumlah uang yang dibayarkan

Usaha jasa titip secara *online* termasuk kepada konsep perjanjian yang diatur pada ketentuan Pasal 1313 KUHPer yang menyatakan, "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih". Dimaksudkan bahwa pelaku usaha jasa titip dan konsumen yang telah menyatakan setuju untuk membeli barang di pelaku usaha jasa titip ini maka sudah terjadi perjanjian yang mengikat antara keduanya. Sebagaimana secara tegas diatur dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPer yang menyatakan, "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Dengan pernyataan tersebut, makna dari kata semua dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yaitu: a) bebas untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, b) bebas dalam hal subjek hukum yang akan membuat perjanjian, c) bebas dalam menentukan isi perjanjian, d) bebas menentukan bentuk perjanjian; dan e) bebas cara penutupan perjanjian. Bahwa perjanjian jasa titip *online* ini para pihak berhak membuat suatu perjanjian sesuai, namun harus sesuai dengan norma dan peraturan perundang-

---

<sup>10</sup> Azahery Insan Kamil, Pandji Ndaru Sonatra, and Nico Pratama, 2014, "Hukum Kontrak Dalam Perspektif Komparatif (Menyorot Perjanjian Bernama Dengan Perjanjian Tidak Bernama)", *Jurnal Serambi Hukum*, 08.02, hlm. 139, terdapat dalam: <https://media.neliti.com/media/publications/23085-ID-hukum-kontrak-dalam-perspektif-komparatif-menyorot-perjanjian-bernama-dengan-per.pdf>, diakses pada tanggal 16 Januari 2024.

<sup>11</sup> Tomson Situmeang, 2017, "Analisa Yuridis Surrogate Mother Dari Aspek Sahnnya Perjanjian", *Jurnal Tora*, hlm.507, terdapat dalam: <https://almanhaj.or.id/3232-tujuan-pernikahan-dalam-islam>, diakses pada tanggal 16 Januari 2024.

undangan yang berlaku bagi pembuat perjanjian itu sendiri. Asas kebebasan berkontrak ini meskipun para pihaknya diberikan kebebasan, namun memiliki batasan sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1337 KUHPPerdata, yaitu untuk tetap memperhatikan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum. Adapun dasar hukum yang mengikat bagi para pihak dalam kegiatan usaha jasa titip *online* menggunakan ketentuan Pasal 1313 KUHPPer dan Pasal 1320 KUHPPer sebagai syarat sahnya perjanjian tetap berlaku pada jasa titip *online*. Dalam hal ini, kegiatan jasa titip *online* meskipun menggunakan mekanisme transaksi elektronik dalam praktiknya, namun tetap tunduk pada ketentuan Pasal 1320 KUHPPer.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut sebagai UU ITE). merupakan perwujudan dari tanggung jawab negara dan telah direvisi menjadi UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE. Dalam UU ITE ini mengatur secara khusus transaksi melalui alat elektronik. Transaksi jual beli dengan transaksi elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 butir 17 UU ITE, para pihak yang melakukan hubungan hukum melalui internet disebut sebagai kontrak elektronik. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang berbunyi "Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak". Pada Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE) dibandingkan dengan KUHPPerdata, maka antara perjanjian elektronik dan perjanjian konvensional memiliki asas kepastian hukum (*Pacta Sunt Servanda*), kemudian asas kebebasan memilih teknologi yang digunakan untuk perjanjian dan asas kebebasan berkontrak dapat dinyatakan bahwa perjanjian menggunakan elektronik.<sup>12</sup>

Dalam ketentuan umum UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Para pihak yang saling mengikatkan diri berasal dari kesepakatan yang disetujui oleh masing-masing pihak, seperti yang tertuang dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata mengenai kesepakatan para pihak yang diutamakan dalam suatu perjanjian.<sup>13</sup> Berdasarkan ketentuan umum tersebut, jasa titip *online* dalam hal perjanjian termasuk kontrak elektronik sebab pelaksanaan proses transaksi yang ditempuh oleh para pihak jasa titip *online* diawali dengan aplikasi media sosial

---

<sup>12</sup> Rizka Aulia, Muhammad Syahri, dan Meria Utama, 2023, "Pemesanan Makanan Secara Online (Online Food Delivery) Oleh Anak Di Bawah Umur Menurut Sistem Hukum Di Indonesia", hlm. 339, terdapat dalam: <http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/simburcahaya/article/view/3108/730>, diakses pada tanggal 16 Januari 2024.

<sup>13</sup> Ahmad Ansyari Siregar, 2019, "Keabsahan Jual Beli Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)", *Jurnal Ilmiah 'Advokasi'*, 7.2, hlm. 117, terdapat dalam: <https://media.neliti.com/media/publications/323438-keabsahan-jual-beli-online-shop-di-tinja-8d480a15.pdf>, diakses pada tanggal 13 Januari 2024.

seperti Instagram atau Facebook untuk berbagai foto dan video atas produk yang ditawarkan oleh penyedia jasa titip yang dapat dilihat oleh siapa saja, kemudian kedua belah pihak akan berkomunikasi melalui nomor yang tertera seperti aplikasi *Whatsapp*.

Sahnya transaksi elektronik apabila telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. Adanya kontrak dagang;
2. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik;
3. Transaksi bersifat *paperless* atau tanpa kertas;
4. Kehadiran secara fisik dari para pihak tidak lagi diperlukan;
5. Kontrak tersebut terjadi dalam jaringan publik;
6. Sistem terbuka, yaitu dengan media internet;
7. Kontrak tersebut terlepas dari batas yuridiksi nasional;
8. Mempunyai nilai ekonomis.

Dari unsur di atas terkait transaksi elektronik bahwa perjanjian yang timbul dari transaksi elektronik termasuk pada transaksi usaha jasa titip *online*, yang tidak bertentangan dengan ketentuan mengenai perjanjian sesuai dengan ketentuan Pasal 1313 dan Pasal 1320 KUHP.

Pengaturan jasa titip online tidak berbeda dengan transaksi jual beli secara konvensional. Aturan hukum yang digunakan seperti aturan hukum yang berlaku untuk jual beli. Perbedaannya hanya terletak pada sarana cara membeli dan cara menjualnya. Jasa titip online berdasarkan ketentuan

Pasal 46 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dianggap sah, apabila memenuhi:<sup>15</sup>

1. Terdapat kesepakatan para pihak;
2. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Terdapat hal tertentu; dan
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak jual beli yang terjadi dalam transaksi elektronik telah terjadi antara para pihak dan setelah ada sepakat di antara kedua belah pihak terhadap harga dan barang atau jasa yang ditawarkan penjual. Merujuk pada unsur pertama dan unsur kedua yang

---

<sup>14</sup> Putu Brahmanta, Anak Agung Ketut Sukranatha, 2020, "Keabsahan Usaha Jasa Titip Online Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian", *Jurnal Kertha Desa*, hlm. 10, terdapat dalam <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/66393/37174>, diakses pada tanggal 16 Januari 2024.

<sup>15</sup> *Ibid.*

merupakan unsur subyektif dalam kontrak elektronik, jika tidak terpenuhinya unsur tersebut, maka transaksi elektronik yang dilakukan melalui jasa titip *online* dapat dibatalkan. Jika unsur ketiga dan keempat yang merupakan unsur obyektif tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

### Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Atas Cacat Barang Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Jasa titip *online* yang merupakan sebuah perjanjian jual beli dengan pemberian kuasa, maka hubungan hukum yang terjadi antara pihak konsumen dan pelaku usaha jasa titip *online*. Hubungan antara keduanya mencakup tanggung jawab yang terjadi antara produsen dan pelanggan jasa titip *online*, namun penjual atau penyedia jasa titip memiliki tanggung jawab yang besar dalam melindungi pelanggannya. Dalam transaksi jual beli, pelaku usaha memiliki dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Menyerahkan barang merupakan memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan penjual ke pembeli. Menurut R. Subekti terkait dengan menanggung atau penanggungan, bahwa penjual diwajibkan menanggung cacat-cacat tersembunyi ("*verborgen gebreken*") pada barang yang dijualnya yang membuat barang tidak dapat terpakai. Secara khusus, ketentuan Pasal 1491-1492 KUH Perdata mengatur tentang kewajiban penjual terhadap pembeli adalah menjamin dua hal, yaitu:

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

*"Meskipun pada waktu penjualan dilakukan tiada dibuat janji tentang penanggungan, namun si penjual adalah demi hukum diwajibkan menanggung si pembeli terhadap suatu penghukuman untuk menyerahkan seluruh atau sebagian benda yang dijual kepada seorang pihak ketiga, atau terhadap beban-beban yang menurut keterangan seorang pihak ke tiga dimilikinya atas benda tersebut dan yang tidak diberitahukan sewaktu pembelian dilakukan."*

Sebagaimana sesuai dengan pernyataan dari ketentuan pasal di atas, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyerahkan dan menanggung barang. Kewajiban pelaku usaha dalam menanggung barang harus menjamin 2 (dua) hal, yaitu penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram agar tidak adanya cacat tersembunyi pada barang yang menyebabkan batalnya pembelian, meskipun tidak adanya perjanjian tertulis di antara pelaku usaha dan pembeli. Kedua, bahwa pelaku usaha tetap diwajibkan menjamin barang yang dibeli oleh konsumen dari adanya beban-beban dari kerusakan barang tersebut meskipun tidak ada suatu perjanjian yang dibuatnya.

Masalah kerusakan barang yang terjadi di dalam transaksi jual beli, salah satunya ialah cacat barang tersembunyi. Cacat tersembunyi memiliki makna bahwa suatu produk dikatakan cacat tersembunyi apabila produk yang dijual oleh penjual memiliki cacat sehingga barang yang digunakan tidak sesuai dengan yang semestinya. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 1504 sampai Pasal 1512 KUHPerduta. Seorang pelaku usaha bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya di media sosial terhadap kualitasnya. Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas tentang tanggung jawab seorang pelaku usaha. Di sisi lain, dalam pembelian melalui jasa titip *online* ini menghubungkan pihak ketiga yaitu pihak pengiriman barang. Ketika pelaku usaha jasa titip dan pembeli mengalami sengketa, tak jarang pihak pengirim dijadikan objek yang disalahkan. Adapun alasan pelaku usaha jasa titip ini bahwa yang dipertanggungjawabkan hanya sampai pada jasa pengiriman. Jika ditinjau dalam ketentuan Pasal 1494 dan Pasal 1495 KUH Perdata bahwa walaupun tidak ada perjanjian penanggungan yang diperjanjikan, yang menjadi tanggung jawab adalah penjual atas akibat hukum yang dibuatnya.<sup>16</sup> Seorang pelaku jasa titip dikategorikan sebagai pelaku usaha karena saat melakukan transaksi dengan konsumen. Ia sebagai pelaku usaha datang ke langsung ke toko atau tempat untuk membelikan barang sesuai yang ia jual dan permintaan konsumen. Hal ini berarti pelaku usaha jasa titip memiliki kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai dengan ketentuan dalam KUHPerduta.

Seorang pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang dan bersedia mengganti rugi jika terjadi kerusakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1474 KUHPerduta. Oleh karena itu, pelaku usaha diwajibkan untuk memastikan 2 (dua) unsur utama, yaitu kepemilikan barang yang aman dan dalam kondisi baik, serta memberikan jaminan barang tersebut bebas dari adanya cacat. Dikaitkan dengan permasalahan ini yaitu melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikannya, cacat barang yang dipesan oleh konsumen melalui jasa titip *online* dengan perlindungan konsumen memiliki arti bahwa hak-hak konsumen konsumen sebagaimana yang tercantum di dalam ketentuan Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi pada "Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Oleh dengan itu, seorang pelaku usaha berdasarkan pasal tersebut sudah melanggar hak-hak konsumen yang diatur.

Pencantuman informasi produk sangat diperlukan bagi konsumen untuk memberikan penjelasan mengenai keterangan produk yang spesifik. Kemudian pelaku usaha jasa titip mencantumkan informasi yang berguna untuk konsumen terhindar dari kerugian yang disebabkan oleh kurangnya penjelasan mengenai produk yang dibelinya. Dalam bukunya, "Hukum Perjanjian", R. Subekti mengatakan bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi tentang produk sehingga konsumen tidak menganggap barang

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

tersebut cacat. Keterangan yang tidak lengkap dapat menyebabkan kerugian kepada konsumen.<sup>17</sup> Dalam ketentuan Pasal 8 Ayat (1) huruf f Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan perlindungan konsumen intinya merupakan sebuah tindakan yang melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang disampaikan dalam keterangan maupun iklan dari sistem penjualan barang tersebut.

Salah satunya yang ditemukan adalah permasalahan barang yang memiliki cacat tersembunyi. Keberadaan transaksi jual beli secara *online* dengan adanya Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE). Pada ketentuan Pasal 3 UU ITE menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, itikad baik, kehati-hatian, kemanfaatan, dan kebebasan dalam memilih teknologi. Permasalahan produk cacat yang diterima oleh konsumen dan tidak sesuai dengan apa yang telah disebarkan atau dipromosikan. Undang-Undang ITE mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen pada perjanjian jasa titip ini.

---

<sup>17</sup> Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, hlm. 15.

## Conclusion

Aspek hukum jasa titip *online* di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam menjalankan suatu kegiatan usaha jasa titip *online* sesuai dengan teori kepastian hukum selalu berkaitan dengan peraturan perundang-undangan secara umum tentang jasa titip yang ada di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, jasa titip *online* didasarkan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah nya perjanjian. Pada ketentuan yang ada di UU ITE dan PP PSTE Nomor 71 Tahun 2019 juga dalam melakukannya berlandaskan pada syarat sah nya ketentuan yang ada di perjanjian. Pada jasa titip *online* ini juga merupakan suatu perjanjian jual beli dan perjanjian pemberian kuasa, sebagaimana bahwa jasa titip ini memindahkan kuasa konsumen kepada pelaku usaha jasa titip untuk membelikan sesuai permintaan konsumen. Dalam praktiknya juga tidak selalu memberikan keuntungan, tetapi kelemahan yang didapat karena transaksi ini melalui secara *online*.

Perlindungan hukum bagi konsumen jasa titip online atas cacat barang memberikan suatu perlindungan yang diberikan oleh KUHPer, UUPK, dan UU ITE terhadap masalah yang terjadi terhadap cacat barang. Cacat barang ini bisa berasal dari cacat tersembunyi maupun cacat yang secara sengaja ataupun cacat yang kelihatan oleh mata. Masalah cacat barang ini yang menjadi tanggung jawab ialah pelaku usaha. Pelaku usaha sebagaimana dalam ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut memiliki tanggung jawab, meskipun tidak diketahui berasal dari saat pembelian langsung oleh pelaku usaha jasa titip online atau jasa pengiriman.

## References

### Book

Serfiyani, Cita Yustisia, *Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Subekti, *Hukum Perjanjian*, 21st edn (Jakarta: Intermedia, 2005)

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

### Regulation

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

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

### Journal

Aulia, Rizka, Muhammad Syahri, and Meria Utama, 'Pemesanan Makanan Secara Online ( Online Food Delivery ) Oleh Anak Di Bawah Umur Menurut Sistem Hukum Di Indonesia', *XXX.2* (2023), 335–54 <<https://doi.org/10.28946/sc.v30i2.3108>>

Azzahra, Cantika Putri, and Amin Purnawan, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online', *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 2023, 802–14

Brahmanta, Putu Radya, and Anak Agung Ketut Sukranatha, 'Keabsahan Usaha Jasa Titip Online Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian', *Jurnal Kertha Desa*, 8.6 (2020), 1–12 <<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/66393/37174>>

Direktorat Bina Usaha, and Perdagangan, 'Naskah Akademik Rancangan Peraturan Pemerintah ( Rpp ) Tentang Perdagangan Elektronik', 2011

Economics, Procedia, Albitar Khaldoun, Alqatan Ahmad, Huang Wei, Imran Yousaf, Shuja Shoaib Ali, and others, 'PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TITIP

(JASTIP) MELALUI MEDIA ONLINE', *Corporate Governance (Bingley)*, 10.1 (2020), 54–75

Faulidi, Asnawi Haris, 'Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam', *Yogyakarta: Magistra Insania Press Bekerjasama Dengan MSI MUI*, 2004

Insan Kamil, Azahery, Pandji Ndaru Sonatra, and Nico Pratama, 'Hukum Kontrak Dalam Perspektif Komparatif (Menyorot Perjanjian Bernama Dengan Perjanjian Tidak Bernama)', *Jurnal Serambi Hukum*, 08.02 (2014), 138–51  
<https://media.neliti.com/media/publications/23085-ID-hukum-kontrak-dalam-perspektif-komparatif-menyorot-perjanjian-bernama-dengan-per.pdf>

Muhamad Rifa'i, Wisari Yati, and Riska Aprilia Dwi Susanti, 'Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online', *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8.1 (2020), 61–72

Siregar, Ahmad Ansyari, 'Keabsahan Jual Beli Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)', *Jurnal Ilmiah 'Advokasi'*, 7.2 (2019), 125 <https://media.neliti.com/media/publications/323438-keabsahan-jual-beli-online-shop-di-tinja-8d480a15.pdf>

Situmeang, Tomson, 'Analisa Yuridis Surrogate Mother Dari Aspek Sahnya Perjanjian', 2017, 2 <<https://almanhaj.or.id/3232-tujuan-pernikahan-dalam-islam.>>