

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LAYANAN JASA TITIP
ONLINE TERHADAP CACAT BARANG YANG DITERIMA**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Ujian Komprehensif Pada
Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh :

M. NUR WIRAJAYA

(02011281621216)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Nur Wirajaya
Nim : 02011281621216
Jurusan : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI :

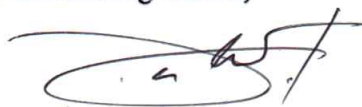
**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LAYANAN JASA TITIP *ONLINE*
TERHADAP CACAT BARANG YANG DITERIMA**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 28 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, 15 Oktober 2020

Disetujui Oleh:

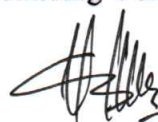
Pembimbing Utama,



Sri Handayani, S.H., M.HUM.

NIP : 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Theta Murty, S.H., M.H.

NIP : 198203202014042001



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya,

Dr. Febrian, S.H., M.S.

NIP : 196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Nama Mahasiswa | : M. Nur Wirajaya |
| Nomor Induk Mahasiswa | : 02011281621216 |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Bogor, 30 Oktober 1998 |
| Fakultas | : Hukum |
| Strata Pendidikan | : S1 |
| Program Studi | : Ilmu Hukum |
| Bagian/Program Kekhususan | : Hukum Perdata |

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebenarnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 15 Oktober 2020



M. Nur Wirajaya
02011281621216

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“TERUSLAH BERUSAHA, LAKUKANLAH YANG TERBAIK, DAN GAPAILAH
MIMPIMU YANG SETINGGI LANGIT”**

-M. Nur Wirajaya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Kedua Orang tua Saya tercinta**
- ❖ **Keluarga besarku**
- ❖ **Sahabat dan teman-temanku**
Yang selalu mendukungku
- ❖ **Almamater yang kumpangakan**

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Layanan Jasa Titip *Online* Terhadap Cacat Barang Yang Diterima” maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh pendidikan Strata 1 (satu) Fakultas Hukum jurusan Ilmu Hukum Program Kekhususan Hukum Perdata di Universitas Sriwijaya, Penulisan dari skripsi ini tidaklah mungkin dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak. karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, puji syukur atas semua kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi jenjang perkuliahan strata 1(satu) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi panutan dan pedoman penulis dalam kehidupan dan berperilaku sehari-hari sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
3. Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah menjadi tempatku menempa ilmu yang bermanfaat yang kelak akan berguna untuk masyarakat;


4. Bapak Prof Dr. Ir H. Anis Saggaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya atas bimbingan dan arahnya semasa penulis aktif dalam bidang perkuliahan;
5. Bapak Dr. Febrian S.H.,M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H.,MCL. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Ridwan, S.H.,M.HUM. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Bapak Drs. H. Murzal, S.H.,M.HUM. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Kedua Orang Tuaku yang sangat kusayangi, Ayahku Alm Junaidi Sofyan yang selalu mengajarkanku untuk selalu melakukan yang terbaik, dan Ibundaku Asna Puspa Dewi yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang kepadaku dan keluargaku;
10. Kedua Kakak perempuanku Dian Pratiwi S.H dan Septi Sartika SKM dan adik laki-lakiku M. Abeldio, karena telah memberikan semangat dan nasihat kepada penulis;

11. Seluruh Keluarga Besarku, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan nasihat yang sangat membantu penulis, terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepada penulis;
12. Bapak Taroman Pasyah, SHI.,M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan di bidang perkuliahan yang sangat membantu penulis disaat perkuliahan dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Ibu Sri Handayani, S.H.,M.HUM. selaku Pembimbing Utama penulis dalam skripsi ini, yang telah memberikan arahan, masukan, dukungan, serta semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
14. Ibu Theta Murty, S.H.,M.H. selaku Pembimbing Kedua penulis dalam skripsi ini, yang telah memberikan arahan, masukan, masukan, dukungan, serta semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
15. Ibu Sri Turatmiah, S.H.,M.HUM. selaku Ketua Program Kekhusuan Hukum Perdata yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis salam perkuliahan;
16. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis semasa perkuliahan;

17. Segenap Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, baik pegawai akademik maupun pegawai lainnya, yang telah memfasilitasi penulis dalam masa perkuliahan;
18. Kepada Yolanda Amanda Zeline, yang selalu memberikan saran, motivasi, semangat, dukungan disaat susah dan selalu mengajarkan untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi, terima kasih atas semua ilmu yang telah diajarkan dan semangat yang tiada hentinya yang diberikan kepada penulis;
19. Kepada Sahabat-sahabatku di bangku Perkuliahan maupun diluar perkuliahan, Fauzan Akbar Muzakki A.Md. Farm, Febri, Bima, Davy, Irwan, Ulik, Putri, dan Fitri yang telah memberikan kebahagiaan dan ilmu yang bermanfaat di masa perkuliahan, dan segenap Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2016 semoga hubungan silaturahmi tetap terjalin erat. Terima Kasih semuanya.

Indralaya, 15 Oktober 2020

Penulis,



M. Nur Wirajaya

NIM.02011281621216

KATA PENGANTAR

Segala puji disampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak limpahan nikmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***Perlindungan Hukum Pengguna Layanan Jasa Titip Online Terhadap Cacat Barang Yang diterima***" yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dengan baik.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui mengenai perlindungan Hukum pengguna layanan jasa titip *online* dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan jasa titip *online*, Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam pengentahunnya dan materinya, maka dari itu kritik dan saran yang mmebangun dari semua pihak akan sangat diterima untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Indralaya, 15 Oktober April 2020

Penulis



M. Nur Wirajaya

NIM. 02011281621216

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| UCAPAN TERIMA KASIH | v |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| ABSTRAK | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| E. Ruang Lingkup | 11 |
| F. Kerangka Teori | 12 |
| G. Metode Penelitian | 16 |
| 1. Jenis Penelitian | 16 |
| 2. Pendekatan Penelitian | 16 |
| 3. Sumber Bahan – bahan Hukum | 17 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Teknik Analisis Data | 19 |
| 6. Teknik Penarikan Kesimpulan | 19 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 20 |
| A. TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM..... | 20 |
| 1. Pengertian Perlindungan Hukum | 20 |
| 2. Jenis Perlindungan Hukum | 21 |
| B. TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN..... | 23 |
| 1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia | 23 |
| 2. Pengertian Perlindungan Konsumen..... | 23 |
| 3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen | 26 |
| C. TINJAUAN UMUM KONSUMEN DAN PELAKU USAHA | 28 |
| 1. Pengertian Konsumen | 28 |
| 2. Hak dan Kewajiban Konsumen | 29 |
| 3. Pengertian Pelaku Usaha..... | 31 |
| 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha..... | 32 |
| D. TINJAUAN UMUM E-COMMERCE..... | 34 |
| 1. Pengertian <i>E-commerce</i> | 34 |
| 2. Istilah-istilah Umum dalam <i>E-Commerce</i> | 37 |
| 3. Jenis-jenis Transaksi dalam <i>E-Commerce</i> | 38 |

| | |
|--|-----------|
| E. TINJAUAN UMUM JUAL BELI DALAM | |
| KUH PERDATA..... | 41 |
| 1. Pengertian Jual Beli | 41 |
| 2. Unsur dalam Jual Beli..... | 42 |
| BAB III PEMBAHASAN..... | 46 |
| A. Perlindungan Hukum terhadap cacat barang yang diterima | |
| setelah transaksi terhadap pengguna jasa titip online | 46 |
| B. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan Konsumen apabila | |
| adanya cacat barang yang diterima setelah transaksi..... | 62 |
| 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui jalur Pengadilan | 66 |
| 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar Pengadilan..... | 71 |
| BAB IV PENUTUP..... | 79 |
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 82 |
| LAMPIRAN | |

Judul : "Perlindungan Hukum Konsumen Layanan Jasa Titip *Online* Terhadap Cacat Barang yang Diterima"

Nama : M.Nur Wirajaya

Nim : 02011281621216

ABSTRAK

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana perlindungan hukum atas cacat barang yang diterima setelah transaksi terhadap pengguna jasa titip *online* dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila menerima adanya cacat barang yang diterima setelah transaksi. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian Normatif dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang diperoleh dari sumber kepustakaan berupa buku dan literatur yang berkaitan. Layanan Jasa Titip *online* merupakan layanan penyedia jasa untuk membelikan suatu barang di kota lain atau negara lain, pembelian barang dengan menggunakan layanan jasa titip *online* adalah dengan cara pengguna jastip menghubungi penyedia jastip melalui media sosial dan memesan barang apa yang ingin dibeli di kota penyedia jastip tersebut, setelah barang telah dipilih maka pengguna jastip akan mengimkan uang sesuai dengan harga barang dan upah untuk setiap pembelian barang, setelah barang dibeli maka penyedia jastip akan mengirimkan barang tersebut melalui kurir antar kota, hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana apabila konsumen pengguna jastip menerima adanya cacat terhadap barang yang dibelinya, faktor keterlibatan pihak ketiga yaitu penyedia jastip kepada konsumen dan penjual menyebabkan sulitnya konsumen untuk meminta pertanggung jawaban kepada siapa, juga belum adanya undang-undang yang mengatur mengenai jual beli melalui perantara dan sifat *online* dalam transaksi ini menyebabkan penyedia jasa bisa memalsukan identitasnya dan lepas dari tanggung jawabnya.

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

Pembimbing Utama



Sri Handayani, S.H., M.HUM.

NIP : 197002071996032002

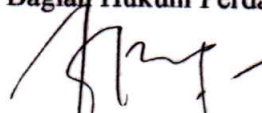
Indralaya, 15 Oktober 2020
Pembimbing Pembantu



Theta Murty, S.H., M.H.

NIP:198203202014042001

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiah, S.H., M.HUM.

NIP : 196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern ini berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat yang luas sangat dipengaruhi oleh teknologi yang sedang berkembang. Banyaknya inovasi yang memudahkan kehidupan masyarakat dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Mulai dari kegiatan bisnis yang sekarang sudah beralih secara elektronik menggunakan jaringan-jaringan internet atau bisa di sebut *e-commerce*.

Seiring dalam perkembangan dunia bisnis saat ini *e-commerce* merupakan suatu kebutuhan untuk meningkatkan serta memenangkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk. Pada proses penggunaan *e-commerce* kegiatan jual beli maupun pemasaran lebih efisien dimana penggunaan *e-commerce* tersebut akan memperlihatkan adanya kemudahan bertransaksi, pengurangan biaya dan mempercepat proses transaksi. Kualitas transfer data juga menjadi lebih baik daripada menggunakan proses manual, dimana tidak dilakukannya *entry* ulang yang memungkinkan terjadinya *human error*.¹

Karena sebab itulah jasa yang berbasis aplikasi *online* merupakan tuntutan yang mengharuskan peran teknologi yang mempermudah mobilitas masyarakat. teknologi menjadi jembatan yang menghubungkan konsumen untuk memesan barang

¹ Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo dan Riyadi, 2015, Implementasi *E - Commerce* Sebagai Media Penjualan Online, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 29 No. 1. hlm 2

dan jasa dan Akses ke pasar yang secara mudah dan cepat, menjadi nilai jual dari teknologi aplikasi. Karenanya, penggunaan teknologi juga tidak lepas dari unsur-unsur seperti penggunaan uang elektronik, penyimpanan data elektronik, dan unsur-unsur lain yang merupakan bagian dari perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Dewasa ini sangat maraknya berbagai macam jenis bisnis *online* yang muncul menjadikan teknologi dalam transaksi jual beli menjadi semakin canggih. munculnya toko-toko *online* rumahan yang memanfaatkan media sosial guna mempromosikan dagangannya yang terdiri dari macam-macam produk. Karena hal inilah belanja online sudah menjadi hobi masyarakat Indonesia guna memenuhi kebutuhan primer maupun sekunder yang dengan mudah dapat dipenuhi. Keterbatasan waktu untuk berbelanja karena pekerjaan dan kondisi jalan yang sangat ramai yang menimbulkan kemacetan mendorong timbulnya ke inginan untuk berbelanja secara cepat yang dapat dilakukan melalui internet.²

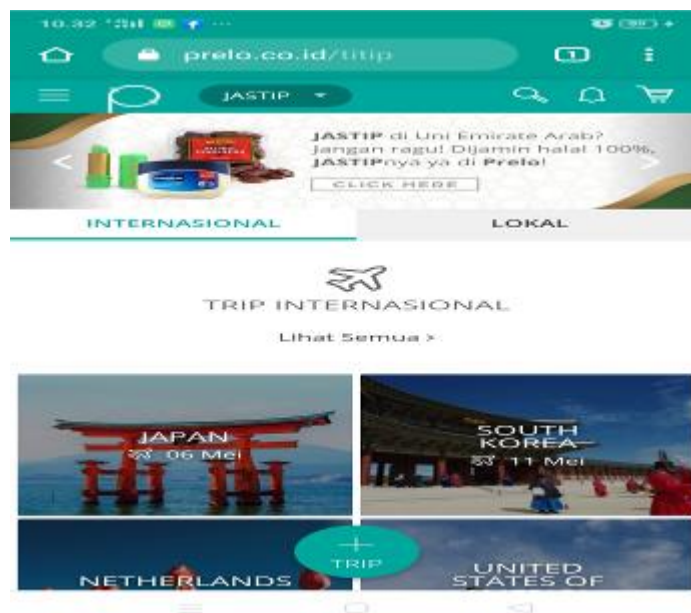
Pengguna internet di Indonesia semakin tahun semakin bertambah, hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat toko online yang digunakan untuk menawarkan produk atau jasa yang mereka tawarkan. Pelaku usaha yang melakukan bisnis *online* biasanya menawarkan produknya melalui media sosial, salah satunya yang populer yaitu instagram.

Aplikasi instagram merupakan aplikasi yang terdapat dalam smartphone yang cara kerjanya adalah pengguna dapat mengupload foto ataupun video di aplikasi

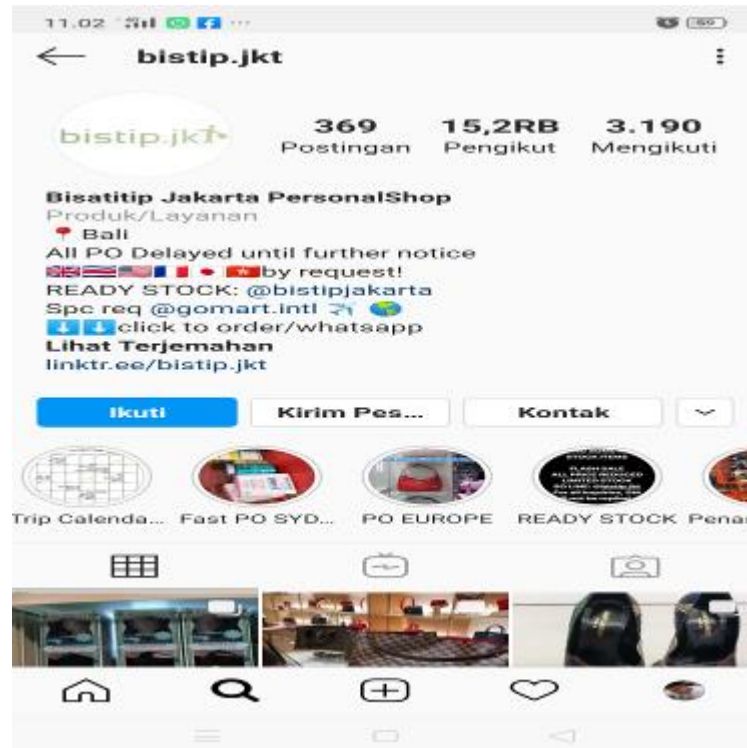
² Ambar Wariati dan Nani Irma Susanti, 2014, *e-commerce* Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol 1, No.2 November . hlm 2.

tersebut dan mempostingnya atau mebagikannya kepada sesama pengguna instagram tersebut. Aplikasi instagram merupakan aplikasi yang sangat laris bagu pengguna media sosial sekarang ini dengan pengguna aktif sebanyak 200 juta pada saat peluncurannya di tahun 2014 dan terus bertambah setiap tahunnya. Instagram adalah salah satu media sosial yang paling populer unntuk melakukan kegiatan bisnis dan pemasaran.

Menjamurnya sistem belanja *online* memunculkan peluang bisnis baru yang salah satunya oleh masyarakat dikenal sebagai jasa titip beli. Jasa titip merupakan bisnis yang biasanya dilakukan oleh seseorang yang tengah melakukan traveling, baik di dalam negeri maupun luar negeri, dan kemudian membuka jasa pembelian barang-barang yang diinginkan oleh orang lain, dalam artian konsumen.³



³ Blog And Inspiration *Apa itu jasa Titip Online* <http://lifetheteen.blogspot.com> di akses pada tanggal 24 agustus 2019 pukul 14:00



Sumber Foto berasal dari tangkapan layar situs prelo.co.id dan Instagram.

Foto di atas merupakan contoh dari Situs dan Akun Resmi penyedia layanan jasa titip, Profesi jasa titip menggunakan mekanisme kerja yang sangat sederhana, seorang jasa titip berperan sebagai pihak ketiga yang menghubungkan konsumen dan penjual dengan tugas utama yaitu membeli produk yang sebelumnya telah ditawarkan oleh jasa titip tersebut yang di promosikan di media sosial dengan menyertakan foto dari produk tersebut, lalu dengan memberikan keterangan berapa ongkos atau upah yang dipatok untuk pembelian setiap barang oleh jasa titip tersebut. Salah satu resiko bagi pengguna jasa titip atau orang yang memakai jasa titip yaitu bahaya atas cacatnya produk yang diterima oleh pengguna jasa titip online. dikarenakan tidak adanya suatu perjanjian tertulis antara si pengguna jasa titip dan pelaku jasa titip

perihal transaksi barang tersebut. Pengguna jasa titip hanya berkomunikasi dan melihat barang yang ingin dibelinya melalui media sosial atau kontak pelaku jasa titip secara *online*.

Padahal tertera didalam Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pasal 4 tentang haknya dan kewajiban konsumen yang tercantum dalam ayat 1 konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang dibelinya serta ayat 8 konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan juga penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima ataupun yang di konsumsi tidaklah sesuai dengan perjanjian atau juga tidak sebagaimana mestinya.⁴ Pasal tersebut menjelaskan bahwasanya konsumen haruslah dijamin haknya terhadap barang atau jasa yang mereka konsumsi oleh pelaku usaha tertera dalam Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yaitu :

- 1) Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat dari mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi yang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bisa berupa pengembalian uang konsumen atau penggantian barang atau jasa dengan yang sejenis atau memiliki nilai yang setara, atau perawatan kesehatan atau

⁴ Republik Indonesia *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Lembaran Negara 42 Tahun 1999 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Penjelasan pasal 4.

pemberian kompensasi yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi biasanya diberikan dengan batas waktu 7 (tujuh) hari setelah diberlakukannya transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus adanya kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan dari pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak akan berlaku apabila pelaku usaha ternyata dapat membuktikan bahwasanya kesalahan tersebut merupakan kesalahan dari konsumen.⁵

Dalam perkembangannya transaksi dalam jual beli secara *online* telah diatur melalui peraturan yuridis, yakni 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). UU ITE sebagai suatu transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan atas transaksi merupakan bentuk penerimaan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik, ditandai dengan pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan secara online sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik menurut Pasal

⁵ Republik Indonesia *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Lembaran Negara 42 Tahun 1999 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Penjelasan pasal.19

47 ayat (2) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Suatu Kontrak Elektronik baru bisa dianggap sah apabila:

- a. adanya kesepakatan dari para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang memiliki wewenang untuk mewakili sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
- c. adanya suatu hal tertentu; dan
- d. objek yang ditransaksikan tidaklah boleh bertentangan dengan yang tertera dalam peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

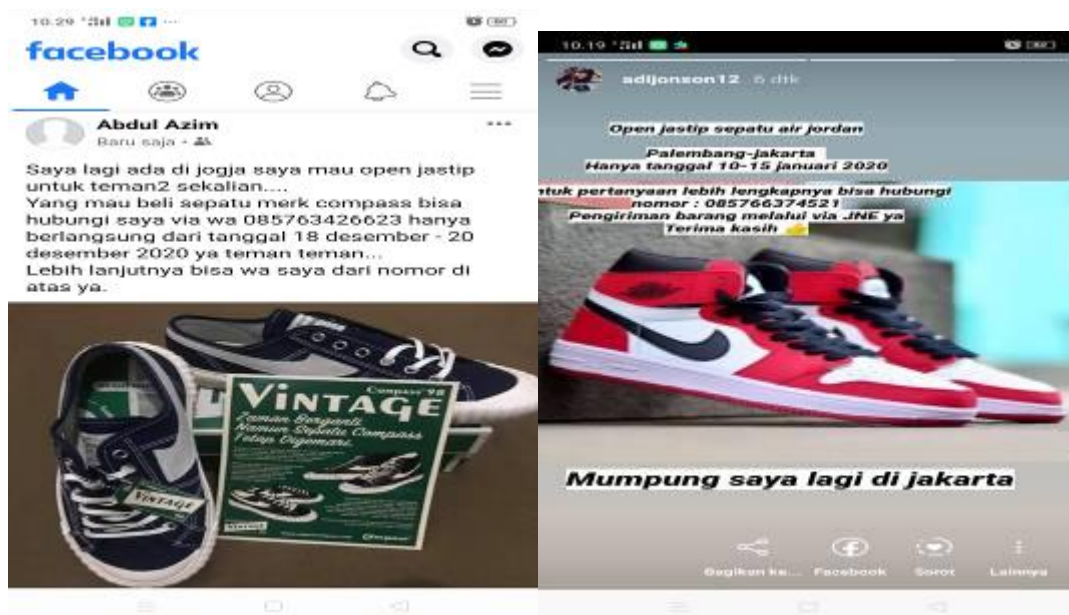
Selanjutnya dalam Pasal 48 ayat (3) PP PSTE dalam transaksi jual beli *online* harus memuat hal-hal sebagai berikut :

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

jasa titip tidak hanya dilakukan di antar kota saja tapi juga bisa dilakukan antar negara. Namun pada umumnya masyarakat Indonesia yang mengguna jasa tiitp

untuk membeli barang yang berasal dari luar negeri. Jasa titip berbeda dengan impor, impor berdasarkan KBBI adalah proses transportasi barang atau komoditas dari suatu negara ke negara lain secara legal, umumnya dalam proses perdagangan⁶. Perbedaan di antara jasa titip dengan impor yaitu terletak pada kuantitas barangnya, dan juga jasa titip dilakukan oleh individu dan kegiatan impor dilakukan oleh suatu perusahaan yang memang menangani kegiatan impor.⁷ Jual beli yang dilakukan secara online atau menggunakan aplikasi belanja online sebenarnya sama saja dengan jual beli pada umumnya perbedaannya adalah pada penggunaan internet. Hal ini menyebabkan sulitnya untuk dilakukan tindakan hukum apabila terjadinya sengketa dan juga penjual dapat menyamarkan identitasnya dalam transaksi.

Sumber Foto dari hasil tangkapan layar Facebook dan Instagram.



⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://kbbi.web.id/impor>. Diakses tanggal 24 agustus 2019 pukul 15:00

⁷ Amir, *Ekspor-Impor*, Pustaka Binaman Pesindo, Jakarta, 1996, hlm.173.

Foto di atas merupakan contoh dari orang yang mempromosikan untuk membuka layanan jastip yang bersifat individu dan bukan penyedia jasa titip yang mempunyai situs resmi, dari foto tersebut bisa dilihat bahwa orang yang mempromosikan layanan jastip tidaklah benar-benar menunjukkan identitas aslinya kepada orang lain ataupun konsumen yang kelak akan menggunakan layanan jasanya, mereka cenderung hanya akan memberikan nomor teleponnya kepada konsumen yang ingin menggunakan jasanya, karena dari ketidakjelasan identitas inilah sulit bagi konsumen untuk meminta pertanggung jawaban apabila adanya cacat barang yang diterima setelah transaksi berlangsung.

Umumnya dalam situs resmi yang menyediakan layanan jasa titip online mereka akan memberikan kejelasan informasi yang detail mengenai barang yang ingin dibeli dan memberikan jaminan apabila barang yang diterima oleh konsumen memiliki cacat, biasanya admin dari situs jasa titip resmi akan memberikan tenggat waktu 7 (tujuh) hari kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dibeli apabila adanya cacat setelah diterima oleh konsumen, namun hal ini biasanya tidak berlaku bagi penyedia jasa titip yang tidak resmi karena mereka berdalih hanya memiliki kewajiban membelikan barangnya saja, apabila barang tersebut ternyata cacat saat dikonsumsi oleh konsumen mereka tidak bertanggung jawab.

Di Indonesia sendiri perkembangan transaksi dalam jual beli secara online telah diatur di dalam Undang-undang Informasi dan Teknologi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik. Transaksi Elektronik haruslah dapat dipertanggung jawabkan karena secara jelas diatur dalam

Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dan dari uraian di atas penulis ingin mengkaji bagaimana perlindungan hukum terhadap jasa titip online apabila terjadinya cacat dalam produk yang dibeli saat telah melakukan transaksi jasa titip online dan upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila adanya cacat barang yang diterimanya setelah transaksi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dari itulah penulis ingin mengkajinya serta menuangkannya kedalam suatu Skripsi hukum yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LAYANAN JASA TITIP *ONLINE* TERHADAP CACAT BARANG YANG DITERIMA”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum atas cacat barang yang diterima setelah transaksi terhadap pengguna jasa titip *online* ?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila menerima adanya cacat barang yang diterima setelah transaksi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang serta juga rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mengamati perlindungan hukum apabila terjadinya cacat barang yang diterima setelah terjadinya transaksi terhadap pengguna jasa titip online.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya apa yang dapat ditempuh apabila konsumen menerima adanya cacat barang setelah transaksi.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan dari uraian tujuan penelitian diatas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk menambah referensi dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta masyarakat dan juga dapat menambah literatur mengenai hukum perdata yang berkaitan dengan jual beli online yang sedang sangat berkembang.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi tambahan pengetahuan bagi para pelaku pengguna jasa titip online pada umumnya.

E. Ruang lingkup

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka penulis membatasi ruang lingkup dari penelitian ini. Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu diabatasi hanya pada jasa titip online yang disediakan

oleh perseorangan saja (Personal Shopper) yaitu jasa titip online yang tidak resmi dan bukan penyedia jasa titip permanen.

F. Kerangka teori

Dalam menjelaskan dan membahas penelitian ini penulis menggunakan teori yang menyangkut atas rumusan masalah yang diangkat oleh penulis. Untuk menjawab permasalahan yang telah diangkat maka teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Teori perlindungan hukum

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang melekat pada masyarakat.

Terkait dengan teori ini ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, salah satunya Fitzgerald. Menurut Fitzgerald yang mengutip istilah teori perlindungan hukum dari salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena menurutnya dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum bisa didapatkan dengan penerapan peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum mencakup banyak hal yang harus dilindungi

oleh peraturan perundang undangan⁸. Menurut Satjito Raharjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut⁹.

Perlindungan hukum terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, perlindungan hukum preventif Merupakan teori perlindungan hukum yang menjelaskan tentang perlindungan yang diberikan pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Dengan adanya perlindungan hukum represif ini maka pihak yang dirugikan dalam sengketa dapat menuntut haknya dari pihak yang merugikannya. Pada hakekatnya setiap orang berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Karena hampir semua hubungan hukum yang ada haruslah mendapat perlindungan dari hukum.¹⁰

Dengan adanya perlindungan hukum yang diberikan oleh negara dalam UU ITE maka dalam transaksi jual beli secara Online merupakan

⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000 hlm 69.

⁹ Satjipto Raharjo, *Sisi-Sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003 hlm 121.

¹⁰ Lili Rasjidi dan I.BwysaPutra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 1993 hlm 118.

transaksi yang harus dapat dipertanggung jawabkan dan apabila terjadinya sengketa maka pihak yang dirugikan yaitu konsumen dapat menuntut haknya dari pihak yang merugikannya.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Pengertian dari perlindungan konsumen tertera dalam pasal 1 angka (1) yaitu “*perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*” meskipun didalam pasal ini hanya menyebutkan tentang perlindungan konsumen saja tapi hak-hak mengenai pelaku usaha juga menjadi perhatian, namun karena konsumen sering menjadi objek yang dirugikan oleh pelaku usaha sehingga perlindungan terhadap konsumen jadi lebih dikedepankan, konsumen merupakan masyarakat ekonomi yang lemah karena hanya menikmati barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Konsumen memiliki informasi yang terbatas mengenai sifat dan mutu barang kebutuhan yang dibutuhkannya.¹¹

Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan konsumen dilakukan sebagai usaha yang dilakukan bersama-sama berdasarkan 5 asas yang tepat dalam Pembangunan Nasional. Dalam hal ini yang dimaksud dengan:¹²

¹¹ Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2008, hlm 30.

¹² Indonesia (a) *UNDANG-UNDANG Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Lembaran Negara 42 Tahun 1999 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Penjelasan pasal.2

1. Asas manfaat yang menjelaskan bahwa dalam melakukan penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan menjelaskan bahwa adanya pemberian kesempatan untuk konsumen juga pelaku usaha agar dapat memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan yaitu dijelaskan bermaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun juga spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen yaitu bermaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan untuk konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen tersebut.
5. Asas kepastian hukum yaitu adalah baik pelaku usaha ataupun juga konsumen untuk menaati hukum agar memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin adanya kepastian hukum.¹³

Berdasarkan dari teori di atas dilihat dari asas perlindungan konsumen dapat di ambil kesimpulan bahwa pelaku usaha maupun konsumen haruslah menaati hukum dan memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing agar transaksi yang dilakukan antar kedua belah pihak dapat terjamin dan tidak adanya pihak yang dirugikan.

¹³ Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, jakarta, 2007, hlm.159.

G. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang penulis gunakan didalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Adapun Jenis dari penelitian yang penulis gunakan didalam penelitian ini adalah penelitian Hukum Normatif sebagai acuan dalam penelitian kedepan. Penelitian Hukum Normatif atau juga Kepustakaan adalah metode penelitian yang berpatokan pada norma-norma hukum yang terdapat didalam peraturan perundang-undangan.¹⁴

2. Pendekatan penelitian

Adapun pendekatan permasalahan yang penulis gunakan didalam penelitian ini yaitu:

a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Yang dimaksud dengan pendekatan perundang-undangan atau *statute approach* adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah dan mengkaji undang-undang serta regulasi yang memiliki sangkut paut dengan permasalahan hukum yang ditangani.¹⁵ Dengan memahami kandungan filosofis yang ada di dalam perundang-undangan yang dikaji tersebut, peneliti dapat mengetahui ada tidaknya

¹⁴ Soerjono soekanto dan sri mahudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, jakarta, 2009 hlm.1.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, Hlm.93.

benturan filosofis antara undang-undang dengan isu yang sedang di hadapi.¹⁶

b. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan lain yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual. Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji pemahaman-pemahaman dari doktrin dan juga dari pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum yang lalu dijadikan landasan sebagai dasar untuk membuat suatu argumentasi hukum untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Doktrin atau pandangan akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan hukum.¹⁷

3. Sumber Bahan-bahan Hukum

Dalam penulisan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan bahan hukum dengan cara penelitian perpustakaan (*libary research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku dan tulisan di perpustakaan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang diteliti oleh penulis. Bahan-bahan hukum terdiri dari :

¹⁶ *Ibid*, Hlm.94.

¹⁷ *Ibid*, Hlm.95.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoriatif yaitu berupa peraturan perundang-undangan, yang artinya bersifat mengikat.¹⁸ Bahan hukum primer yang penulis gunakan didalam penelitian ini yaitu:

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- 2) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Infomrasi dan Transaksi Elektronik
- 3) Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyeleggaran Sistem dan Transaksi Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang bersifat tidak mengikat yang biasanya berupa pendapat hukum, doktrin, atau teori yang diperoleh dari literatur-literatur hukum yang berkaitan dengan Permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberi penjelasan dan petunjuk guna untuk menyokong bahan hukum primer dan

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, Hlm.141.

bahan hukum sekunder seperti kamus hukum dan kamus besar bahasa indonesia untuk membantu dalam penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan, penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur – literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan oleh penulis.¹⁹

5. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis didalam penelitian ini adalah secara kualitatif yaitu adalah dengan menguraikan data sekunder dari berbagai sumber baik berupa buku, peraturan Perundang – Undangan maupun informasi yang diperoleh dari media masa. Lalu di uraikan dan diteliti sehingga diketahui reliabilitas data tersebut, lalu di analisis secara kualitatif untuk menjawab permasalahan yang ada.²⁰

6. Teknik penarikan kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penalaran deduktif. Semua bahan hukum yang telah terkumpul dalam penelitian ini cukup dan sesuai, lalu kemudian akan ditarik terperinci guna mampu memudahkan penulis dalam menjawab permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini

¹⁹ M. Nazir, *Metode Penelitian*, Cetakan ke-5, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm.27.

²⁰ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005, hlm.7

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Amir, 1996, *Ekspor-Impor*, Pustaka Binaman Pesindo, Jakarta
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta
- Ahmad M Ramli, 2004, *Cyber Law dan Hak dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta
- Az Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- _____, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta
- A. Qirom Syamsudin Meliala, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Liberty, Yogyakarta
- C.S.T kansil, 1999, *Pengantar Hukum dan Tata Hukum di Indonesia*, Balai Pustaka Jakarta
- _____, 2010, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta
- C.T.S Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Chairunisa Pasaribu, 1994, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Sinar Grafika, Jakarta
- Elsi, Advendi, 2007, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta
- Haris Fauladi Asnawi, 2004, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania, Yogyakarta
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan
- Janus Sibadalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung

- _____, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Lexy Moleong, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Lili Rasjidi dan I.Bwysa Putra, 1993, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung
- Maryan Darus Badruzaman, Sutan Reny Sjahdeini, Heru Soeprapto, Faturahman Djamil, dan Taryana Soenandar, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta
- Muhammad Abdulkadir, 2010, *Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis : Menata Bisnis Modern di Era Global*, P.T Citra Aditya Bakti, Bandung
- M. Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Cetakan ke-5, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- _____, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Philips M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya
- Praditya, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda, Jakarta
- Riyeke Ustadianto, 2001, *framework E-Commerce*, Cet -1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Salim H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta
- Satjipto Raharjo, 1983, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung
- _____, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- _____, 2000, *Sisi-Sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta
- Sudikno Mertokusumo, 1998, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta

Syahrin, M Alvi, 2017, *Konsep Teoritis Penyelesaian Sengketa Hukum E-Commerce*, Mahara Publishing, Banten

Soerjono Soekanto dan sri mahudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, jakarta

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Cetakan IV, Jakarta

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet-1, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

B. JURNAL

Ambar Wariati dan Nani Irma Susanti, 2014, *E –commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol 1, No.2 November

Heru Susilo, Riyadi dan Shabur Miftah Maulana,, 2015, *IMPLEMENTASI E-COMMERCE SEBAGAI MEDIA PENJUALAN ONLINE*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 29 No. 1

Setiono, 2004, *Rule of law*, Tesis, Surakarta Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret

C. UNDANG – UNDANG

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Lembaran Negara 42 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelegaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

D. INTERNET

Blog and Inspiration *Jasa titip online* <http://lifetheteen.blogspot.com/2017/07/apa-itu-jasa-titip.html>

Kiky, *Istilah-istilah dalam E-commerce*, <https://kiky0214.wordpress.com/2012/05/22/istilah-istilah-dalam-e-commerce/>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://kbbi.web.id/impor>.