



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>

Received: 28 Februari 2024, Revised: 10 Maret 2024, Publish: 17 Maret 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Jasa Titip Beli Barang Secara Online

Tiara Pratiwi¹, Mhd. Teguh Syuhada Lubis²

¹ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: pratiwitiara61@gmail.com

² Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: mhd.teguhsyuhada@umsu.ac.id

Corresponding Author: pratiwitiara61@gmail.com¹

Abstract: *This research is aimed at finding out the legal protection given to consumers for the performance of the entrepreneur of services to buy goods online contained in article 4 of the Act No. 8 Year 1999 where there are many cases of fraud such as uncertainty of the quality of the goods purchased because of the fact that they cannot see them in person. Sometimes goods purchased are not as expected and there is a risk of fraud, where the goods already purchased did not arrive or differ from the one ordered. Not all online sellers are reliable, and often there are cases of frauds in which consumers have transferred money but the ordered goods do not arrive. The type of research used is normative legal research, which is obtained from library materials or secondary data.*

Keyword: *Legal protection, Consumers, Services*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen atas wanprestasi pelaku usaha jasa titip beli barang secara online yang terdapat pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dimana banyak sekali kasus bedrog seperti ketidakpastian akan kualitas barang yang dibeli karena tidak bisa melihat barangnya secara langsung. Terkadang barang yang dibeli tidak sesuai harapan dan ada risiko penipuan, di mana barang yang sudah dibeli tidak kunjung datang atau berbeda dengan yang di pesan. Tidak semua penjual online dapat dipercaya, dan seringkali terjadi kasus penipuan di mana konsumen telah mentransfer uang namun barang yang dipesan tidak datang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif (normative legal research), yang didapatkan dari bahan-bahan pustaka atau data sekunder. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data sekunder.

Kata Kunci: *Pelindungan Hukum, Konsumen, Jasa titip beli*

PENDAHULUAN

Menurut Sarwono Dalam kehidupan sehari-hari, hubungan antara individu sering kali melibatkan aspek hukum, di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dihormati. Ini dikenal dalam istilah hukum sebagai hukum perdata materil dan hukum perdata formil. Hukum perdata merujuk pada seperangkat peraturan yang mengatur hak dan kewajiban privat antara individu, sementara hukum perdata formil mengatur pelaksanaan sanksi hukum terhadap pelanggaran hak-hak keperdataan sesuai dengan hukum perdata materil, yang mencakup sanksi yang bersifat memaksa.

Di zaman yang semakin canggih ini, persaingan di dunia usaha semakin ketat. Dengan banyaknya platform belanja online, terbuka peluang bisnis baru, salah satunya adalah jasa titip barang online. Jasa ini melibatkan seseorang yang melakukan pembelian di toko atau pusat perbelanjaan dengan merek tertentu sesuai permintaan konsumen. Layanan ini tidak hanya mencakup barang lokal, tetapi juga impor. Sebagai perantara antara penjual dan pembeli, jasa titip bertanggung jawab sebagai pembeli bagi para klien. Popularitas jasa titip beli barang secara online semakin meningkat, terutama bagi masyarakat Indonesia yang ingin membeli barang dari luar kota atau luar negeri. Para pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya melalui Instagram, Facebook, WhatsApp, Twitter dan lainnya.

Kelemahan atau kekurangan yang terjadi saat berbelanja online salah satunya seperti ketidakpastian akan kualitas barang yang dibeli karena tidak bisa melihat barangnya secara langsung. Terkadang barang yang dibeli tidak sesuai harapan dan ada risiko penipuan, di mana barang yang sudah dibeli tidak kunjung datang atau berbeda dengan yang di pesan. Tidak semua penjual online dapat dipercaya, dan seringkali terjadi kasus penipuan di mana konsumen telah mentransfer uang namun barang yang dipesan tidak datang.

Salah satu kasus bedrog barang tidak diberikan atau dikirim kepada pembeli yang kasus bedrognya di unggah dalam akun Instagram @korbanpenipuanita yang mengalami kerugian hingga ratusan juta rupiah yang bernama Wulan, berawal ketika temannya mengajak untuk kulak bareng (kulbar) dalam jasa titip elektronik pada April 2022. Akhirnya bedrog tersebut terbongkar setelah ia sadar bahwa barang yang dipesan sudah 3 bulan tidak sampai, dan juga beberapa orang bersuara menjadi pihak yang dirugikan.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memastikan adanya kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Sedangkan konsumen merupakan individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Perlindungan hukum bagi konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara posisi pelaku usaha dan konsumen, meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya, serta mendorong pelaku usaha untuk menciptakan lingkungan usaha yang berkualitas.

Tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat ketidakseimbangan yang terjadi seperti meningkatnya jumlah kasus pelanggaran perlindungan konsumen. Menurut pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian atas hal-hal yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti terkait kasus perlindungan konsumen jasa titip beli barang secara online, yang kemudian untuk itu penulis merumuskan penelitian ini dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Jasa Titip Beli Barang Secara Online".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif (normative legal research), yang didapatkan dari bahan-bahan pustaka atau data sekunder. Sumber data yang

digunakan yaitu sumber data sekunder, merupakan data yang didapatkan dari berbagai kepustakaan yang meliputi seperti, surat pribadi, catatan harian, buku, jurnal-jurnal, dan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan, dengan menelaah undang-undang yang berkaitan dengan judul jurnal ini yaitu undang-undang nomor 8 tahun 1999. Metode analisis yang digunakan yaitu kualitatif dikarenakan analisis tersebut dapat menghasilkan data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Jasa Titip Beli Barang di Indonesia

Di Indonesia, Jasa Titip Beli Barang biasanya diatur oleh peraturan-peraturan yang terkait dengan konsumen, perdagangan, dan jasa layanan, tidak ada undang-undang spesifik yang mengatur tentang jasa titip beli barang. Pengaturan Jasa Titip Beli Barang di Indonesia memiliki aturan-aturan sendiri yang digunakan yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Perdata;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Peraturan Pemerintah (PP) tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Perbedaan antara pelaku usaha dalam negeri dan diluar negeri. Pelaku usaha jasa titip dalam negeri mereka hanya menaikkan biaya jasa mereka, biasa para jasa titip dalam negeri menaikkan harga 30.000/barang, sedangkan pelaku usaha luar negeri banyak memakan biaya seperti biaya transportasi, hotel dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan barang yang dibawa oleh pelaku usaha berasal dari luar negeri yang berasal dari luar daerah pabean indonesia yang dibawa masuk ke indonesia. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan regulasi yang mengaturnya dan informasi ini perlu disampaikan kepada konsumen agar mereka dapat memahami kewajibannya ketika mereka setuju untuk melakukan transaksi jasa titip beli barang secara online dari luar negeri.

Indonesia memiliki peraturan terkait barang-barang yang akan masuk ke dalam wilayahnya. Barang-Barang yang dibawa oleh individu dari luar negeri saat kembali ke negara asalnya dianggap sebagai barang impor. Barang-barang impor yang digunakan untuk pribadi dapat diberikan kebebasan bea perorang dengan nilai pabean hingga 500 USD dan juga dibebaskan bea cukai. Apabila lebih dari 500 USD akan dikenakan bea masuk dan pajak impor, dan akan langsung dimusnahkan sesuai dengan undang-undang.

Barang impor yang tidak digunakan untuk keperluan pribadi sesuai Pasal 16 Peraturan Menteri Nomor 2023/PMK.04/2017, akan dikenakan bea masuk dan pajak impor. Tarif bea cukai bertujuan untuk melindungi masyarakat indonesia dari barang yang berpotensi bahaya, memastikan adanya persaingan sehat dengan produk lokal dengan memberikan harga yang murah, serta untuk mendapatkan pendapatan negara.

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Jasa Titip Beli Barang Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jika terjadi perbedaan antara tampilan atau penampilan barang yang ditampilkan di media sosial oleh penyedia jasa titip beli barang

secara online dengan barang yang diterima oleh konsumen dan tidak sesuai yang diharapkan, hal tersebut merupakan pelanggaran oleh pelaku usaha dalam jasa titip beli.

Hak Konsumen pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai semestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan terhadap entitas hukum yang melibatkan serangkaian peraturan hukum yang bersifat pencegahan maupun represif, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan Hukum biasanya diberikan kepada badan hukum yang terlibat dalam peristiwa tertentu. Setiap individu memiliki hak atas perlindungan hukum, termasuk dalam konteks perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Di dalam Perlindungan konsumen terdapat 2 upaya yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif yaitu langkah-langkah untuk mencegah terjadinya masalah perlindungan konsumen;
2. Perlindungan Hukum Represif adalah tindakan penindakan ketika masalah perlindungan konsumen sudah terjadi atau juga disebut dengan perlindungan akhir seperti penjara, denda, sanksi.

Apabila sudah terjadi wanprestasi yang mengakibatkan kerugian konsumen, konsumen dapat meminta ganti kerugian dari pelaku usaha yang disebut dengan upaya represif agar pelaku usaha dapat bertanggungjawab atas perbuatannya.

Pertanggungjawaban yang Dilakukan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Apabila Terjadi Cacat Produk

Perkembangan teknologi komputer dan internet telah mengakselerasi pertumbuhan perdagangan online, memungkinkan konsumen untuk berbelanja dari rumah mereka tanpa perlu keluar. Selain itu, ragam produk (barang dan jasa) yang tersedia dari berbagai pelaku usaha cukup beragam dengan harga yang relatif terjangkau. Hal ini menimbulkan tantangan yang dapat dilihat dari sisi positif dan negatif. Tantangan positifnya adalah kemudahan bagi konsumen dalam memilih produk tanpa harus beranjak dari tempat tinggal mereka, cukup dengan menggunakan fasilitas internet. Namun, tantangan negatifnya adalah melemahnya posisi konsumen di hadapan pelaku usaha, karena ketidakmampuan konsumen untuk melakukan pemeriksaan langsung terhadap produk sebelum pembelian dapat menyebabkan kerugian jika cacat tidak terlihat secara langsung.

Tanggungjawab yang jelas diberikan kepada pelaku usaha, baik sebagai importir produk, distributor, atau pedagang pengecer. Oleh karena itu, tanggungjawab terkait produk yang cacat berbeda dengan tanggungjawab umum pelaku usaha. Tanggungjawab terhadap

produk yang cacat adalah ketika cacat produk tersebut menyebabkan kerugian bagi individu (konsumen) atau barang yang dibeli dan digunakan. Hukum tentang tanggungjawab produk ini termasuk dalam tindakan melanggar hukum, tetapi ditangani dengan strict liability, di mana pelaku usaha bertanggungjawab tanpa memperhatikan adanya kesalahan. Dalam situasi seperti ini, prinsip caveat emptor (konsumen bertanggungjawab) telah digantikan dengan prinsip caveat venditor (pelaku usaha bertanggungjawab). Dengan demikian, setiap produk yang cacat dan mengakibatkan kerugian pada konsumen akan menimbulkan tanggungjawab yang ditanggung oleh pelaku usaha, terutama yang bertanggungjawab atas pembuat produk tersebut. Ketentuan tersebut dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 19 yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Maksud dari pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah bahwa jika konsumen mengalami kerugian seperti kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian tersebut. Penggantian kerugian dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, atau pemberian santunan, dan harus dilakukan dalam waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam belanja online merupakan hal yang penting untuk mencegah kasus penipuan, kerugian akibat kualitas barang yang buruk, dan ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dipesan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan bagi konsumen dengan menetapkan tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang cacat. Penelitian ini menekankan pentingnya informasi yang jelas dan hak konsumen untuk menyampaikan pendapat serta keluhan terkait barang atau jasa yang digunakan. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam belanja online menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan hak-hak konsumen.

REFERENSI

- Ariyanto, B, Purwadi, H, & Latifah, E., "Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring", *Refleksi Hukum Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 6 No. 1 (2021)
- Azzahra, C. P & Purnawan, A., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Beli Barang Secara Online", *Jurnal Ilmiah Sultan Agung* Vol. 2 No. 1, (2023)

- Christie G. A., “Perlindungan Penggunaan Jasa Penitipan Hewan Peliharaan Terhadap Kelalaian Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Adigama* Vol.5 No. 2 (2022)
- Fahlevi, M, R., “Jasa Titip Online (Jual Beli dengan Pemberian Kuasa) Dalam Perspektif Kepastian Hukum”, *Badamai Law Journal Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat* Vol. 7 No. 1 (2022)
- Fatria, A .U , Njatrijani, R, & Aminah,. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Melakukan Penggunaan Jasa Titip Barang Secara Online”, *Diponegoro Law Journal* Vol. 11 No. 2 (2022)
- Fauzi, A & Koto, I,. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat”, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* Vol. 4 No. 3 (2022)
- Ginting, N. M, Sembiring, I. A, & Chairi, Z,. “Jasa Titip Skincare Melalui Media Sosial Influencer Instagram Ditinjau dari Hukum Positif Indonesia”, *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* Vol. 2 No.5 (2023)
- Lubis, Teguh Syuhada Mhd,. “Pelaksanaan Sita Jaminan Terhadap Objek Sengketa yang Berada di Tangan Pihak Ketiga Dalam Penanganan Perkara Perdata””, *Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Umsu* Vol. 4 No.1 (2019)
- Maharani, A & Dzikra, A.D., “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol. 2 Issue. 6 (2021)
- Olii, M. R, Maria Heny Pratiknjo & Jenny Nelly Matheosz., “Online Shop Sebagai Alternatif Berbelanja Masyarakat Kota Manado”, *Jurnal Holistik* Vol. 13 No. 4 (2020)
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 Tentang Peraturan Pemerintah (PP) tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Ramadhan, K.G, Pinggala, W, Padang, M. J,. “Perjanjian Jasa Titip dan Implikasinya Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Dagang Internasional”, *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanitie* Vol. 3 No. 2 (2023)
- Soekanto, S, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2021
- Trisnamurti, D. A. N, Budiarta I. N. P, & Putra, I. M. A M,. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership Atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser”, *Jurnal Preferensi Hukum* Vol. 4 No.2 (2023)
- Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 Tentang Hak Konsumen
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik;
- Wiliaziz, M.F , Darwis, M, & Syahrin, M.A ., “Impor Barang Luar Negeri dalam Praktik Jasa Titip Online Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017”, *Asas Law Journal* Vol. 1 No. 1 (2023)