

Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Titip *Online* diInstagram ditinjau dari Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen

**Oleh
Ahmad Thohir**

ABSTRAK

Semakin berkembangnya zaman khususnya dalam bidang teknologi yang mana semakin banyak berbagai bidang yang terpengaruh dengan kemajuan zaman ini. Terlebih dengan kemajuan jual-beli yang dilakukan lewat media sosial dimana pelaku usaha menawarkan barang ataupun jasanya lewat media sosial seperti Instagram. Seperti dalam bisnis jasa titip online yang dilakukan pada media sosial instagram yang sedang *trend*, apalagi dimasa pandemi ini, jasa titip online dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan barang yang mereka inginkan sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Maka dengan semakin banyaknya konsumen yang menggunakan jasa titip secara online tidak menutup kemungkinan akan timbul suatu permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen, seperti dalam masalah barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan membuat konsumen dirugikan. Maka dalam hal itu tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui perlindungan bagi konsumen dalam jasa titip online diinstagram apabila barang yang datang tidak sesuai dengan kesepakatan dan juga untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha apabila hal tersebut terjadi. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan jenis penelitian normatif dengan pendekatan Undang-undang dan konseptual. Penelitian ini juga terdapat berbagai teori-teori yang memiliki nilai relevansi dan juga penelitian terdahulu. Pada penelitian yang penulis lakukan dalam hal ini berpatokan dengan jenis penelitian primer dan sekunder yang mempunyai relevansi sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian dan cara pengumpulan data dengan studi kepustakaan. Dengan terjadinya hal tersebut konsumen dapat dilindungi dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan mengacu pada Pasal 4 (empat) dan 16 (enam belas) selain itu juga dapat mengacu pada Undang-undang ITE yang mana berkaitan dengan transaksi elektronik. Selain itu terdapat pertanggungjawaban dari pelaku usaha apabila terjadi permasalahan dalam hal barang yang datang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, dalam hal ini dapat melihat dari undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 19 ayat (1) dan (2). Apabila terdapat suatu kerugian mengenai objek dari suatu kesepakatan konsumen berhak atas ganti kerugian dan juga mengganti barang yang sesuai kesepakatan awal.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, Media Sosial, Instagram, Jasa Titip Online, Pertanggungjawaban.*

Legal Protection of Consumers for Online Deposit Services on Instagram in terms of the Law on Consumer Protection

**By
Ahmad Thohir**

ABSTRACT

The development of the times, especially in the field of technology where more and more various fields are affected by the progress of this era. Especially with the progress of buying and selling through social media where business actors offer their goods or services via social media such as Instagram. As in the online delivery service business carried out on Instagram social media which is on the rise, especially during this pandemic, online delivery services can help people to get the goods they want in accordance with the agreement between consumers and business actors. So with the increasing number of consumers who use online deposit services, it is possible that a problem will arise between business actors and consumers. as in the case of goods that come not in accordance with what was agreed upon and make the consumer harmed. So in that case, the purpose of this research is to know the protection for consumers in online dinstagram deposit services if the goods that come are not in accordance with the agreement and also to find out how the responsibility must be carried out by business actors if this happens. The author in this study uses a research method with a normative type of research with a legal and conceptual approach. This research also contains various theories that have relevance value as well as previous research. In the research that the author does in this case, it is based on the type of primary and secondary research that has relevance as a reference for the author in conducting research and the method of collecting data with literature studies. referring to Articles 4 (four) and 16 (sixteen) besides that it can also interfere with the ITE Law which is related to electronic transactions. In addition, there is accountability from business actors if there are problems in terms of goods that arrive not in accordance with the agreement, in this case it can be seen from Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection in Article 19 paragraphs (1) and (2).

Keywords: *Consumer Protection, Social Media, Instagram, Online Deposit Services, Accountability.*