



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA TITIP *ONLINE*
DI INSTAGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

AHMAD THOHIR

1810611082

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 HUKUM

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk (skripsi/~~artikel ilmiah/memorandum hukum~~*) adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarisme dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Ahmad Thohir
NIM : 1810611082
Tanggal : 4 Maret 2022
Tanda Tangan :



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Thohir
NIM/NPM : 1810611082
Fakultas : Hukum
Program Studi : S-1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Titip *Online*
diInstagram ditinjau dari Undang-undang Tentang
Perlindungan Konsumen,

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (*submit*) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, Maret, 2022

Yang menyatakan,



Ahmad Thohir
1810611082



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL:

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA TITIP *ONLINE* DI
INSTAGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

AHMAD THOHIR

1810611082

Skripsi/Memorandum hukum ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 15 Januari 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Hukum

Menyetujui

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Taupiqqurrahman, S.H.M.Kn.

NIP/NIDN.198701022019031006

Surahmad, S.H., M.H.

NIP/NIDN. 470099004181



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan Oleh :
Nama : Ahmad Thohir
NIM : 1810611082
Program Studi : S1-Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Titip *Online*
: di Instagram Ditinjau dari Undang-undang Tentang
Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A.

Ketua Penguji

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H., M.H.

Penguji I

Surahman, S.H., M.H.

Penguji II



Dr. Abdul Halim, S.H., M.Ag.

Dekan

Taupiqurrahman, S.H., M.Kn.

Kaprodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 1 April 2022

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.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha kekasih lagi maha penyayang, atas limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan pada titik ini dengan sehat dan juga tetap masih bisa bertahan sampai titik ini yaitu dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Titip *Online* di Instagram ditinjau dari Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA., CGOP. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Heru Suyanto, S.H., M.H., C.L.A. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
6. Bapak Taupiqurrahman, SH.,M.Kn. selaku Kepala Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
7. Bapak Dr. Beniharmoni Harefa, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal masuk perkuliahan hingga sekarang dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.

8. Bapak Surahmad., S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal proses penyusunan tugas akhir skripsi hingga saat ini dengan penuh kebaikan dan kesabaran menghadapi penulis.
9. Ibu Sylvana Murni Deborah H,SH.,MH, yang telah menjadi penguji dalam seminar proposal penelitian penulis dan juga memberikan masukan terkait penelitian penulis .
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang luas kepada penulis sehingga menambah bekal ilmu bagi penulis untuk dimasa yang akan datang.
11. Orang Tua, kakak, adik-adik, serta seluruh saudara yang penulis sangat sayangi dan cintai, terimakasih untuk setiap doa serta dukungan baik dari segi materi maupun non-materi yang terus mengalir sampai saat penulis pada titik ini. Dan juga terimakasih karena selalu menciptakan suasana yang damai dan memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta 2018: Muhammad Alhadi Murizky, Fadhil Khalid, Salma Elsa Tiziani, Salsabila Mutiara Puspa, Shinta Dwi Enggraeni,dan Muhammad Taufiqurrachman Raiz. Yang tidak pernah bosan memberikan informasi dan juga motivasi dalam penyusunan Skripsi ini dan teman-teman serta sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan. Akhir kata penulis mendoakan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi sivitas akademika Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, 4 Maret , 2022

Ahmad Thohir

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.IDENTIFIKASI MASALAH	5
C.RUMUSAN MASALAH	5
D.Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
F.Metode Penelitian	7
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A.Tinjuan Hasil Penelitian Terdahulu (Literature Review).....	11
B.Tinjauan Teori	23
1.Tinjauan Teori tentang Perlindungan Hukum.....	23
2.Tinjauan Teori tentang Perlindungan Konsumen	25
3.Tinjauan Teori tentang Pertanggungjawaban.....	28
4.Tinjauan Teori tentang Penyelesaian	30
5.Tinjauan Teori tentang Kesepakatan.....	31
6.Tinjauan teori tentang Wanprestasi (Ingkar Janji)	36
BAB III	38
DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....	38
A.Hak dan Kewajiban Konsumen.....	38
B.Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	42
C.Jual beli Dalam Hukum Perdata	44
D.Transaksi Eletronik dan keabsahaan transaksi elektronik Pada Jasa Titip	46

E.Pertanggungjawaban perihal Ganti rugi kepada konsumen dan penyelesaiannya.	51
BAB IV	56
PEMBAHASAN	56
A.Bentuk perlindungan Konsumen Jasa Titip Online apabila barang yang datang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.	56
B.Tanggung Jawab pemilik akun jasa titip online terhadap barang yang tidak sesuai dengan diperjanjikan kepada konsumen dan penyelesaiannya.	61
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
A.Kesimpulan	65
B.Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	72