

**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN PENERIMA
JASA DALAM JASA TITIP *ONLINE*
(Studi Kasus Pada Akun *Instagram* Jasa Titip @Titipin.ajha)**

SKRIPSI



Oleh :

Muh Relano Alanatachta Fatiha

202110110311097

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN PENERIMA JASA
DALAM JASA TITIP ONLINE (STUDI KASUS PADA AKUN INSTAGRAM
JASA TITIP @TITIPIN.AJHA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:
MUH RELANO ALANATACHTA FATIHA
NIM: 202110110311097

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

SKRIPSI

Disusun oleh:

MUH RELANO ALANATACHTA FATIHA

202110110311097

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Rabu 16 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si
Sekretaris : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH
Penguji I : Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H
Penguji II : Muhammad Luthfi, SH., S.Sy., MH



**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN PENERIMA
JASA DALAM JASA TITIP ONLINE (STUDI KASUS PADA AKUN
INSTAGRAM JASA TITIP @TITIPIN.AJHA)**

Diajukan Oleh:

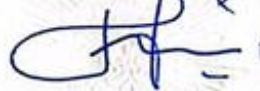
MUH RELANO ALANATACHTA FATIHA

202110110311097

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Rabu 16 Juli 2025

Pembimbing Utama,



Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Pembimbing Pendamping,



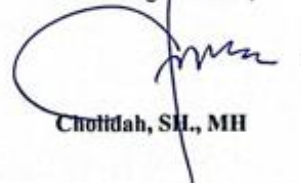
Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Dekan,



Prof. Drs. Tongkat SH., M.Hum

Ketua Program Studi,



Chotidah, SH., MH

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MUH RELANO ALANATACHTA FATIHA

NIM : 202110110311097

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN PENERIMA
JASA DALAM JASA TITIP ONLINE (STUDI KASUS PADA AKUN
INSTAGRAM JASA TITIP @TITIPIN.AJHA)**

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Juli 2025



Muh Relano Alanatachta Fatiha

ABSTRAK

Nama : Muh Relano Alanatachta Fatiha
NIM : 202110110311097
Judul : PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN PENERIMA JASA DALAM JASA TITIP ONLINE (Studi Kasus Pada Akun Instagram Jasa Titip @Titipin.ajha)
Pembimbing 1 : Dr. Herwastoeti, SH.,M.Si
Pembimbing 2 : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan asas itikad baik dalam hubungan hukum antara pemberi dan penerima jasa titip online dengan studi kasus pada akun Instagram @Titipin.ajha, serta mengevaluasi bentuk penyelesaian sengketa apabila konsumen tidak menjalankan asas tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, yang menggabungkan analisis peraturan perundang-undangan dengan data lapangan melalui observasi langsung, wawancara terhadap pemilik jasa titip, dan studi pustaka. Lokasi penelitian dipilih secara purposif, yaitu pada usaha jasa titip @Titipin.ajha yang telah berjalan sejak 2019 dan memiliki banyak konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif-analitis untuk menggambarkan secara sistematis praktik penerapan asas itikad baik dalam transaksi jasa titip online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberi jasa telah menerapkan asas itikad baik melalui keterbukaan informasi mengenai harga, prosedur pemesanan, dan tanggung jawab dalam pengiriman barang. Namun, ditemukan pelanggaran dari pihak konsumen berupa pengiriman bukti transfer palsu yang mengakibatkan kerugian pada pemberi jasa. Situasi ini menegaskan bahwa asas itikad baik harus dijalankan secara timbal balik oleh kedua belah pihak, mengingat posisi tawar yang tidak seimbang dalam praktik jasa titip online. Oleh karena itu, penting untuk menanamkan kesadaran hukum kepada pemberi jasa dan konsumen agar transaksi berjalan secara adil dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini juga menekankan perlunya pengaturan hukum yang lebih tegas terhadap praktik jasa titip online di era digital.

Kata Kunci: Itikad Baik, Jasa Titip Online, Konsumen.

ABSTRACT

Name : Muh Relano Alanatachta Fatiha
NIM : 202110110311097
Title : “*The Application of the Principle of Good Faith for Service Providers and Consumers in Online Entrustment Services (Case Study on the Instagram Account @Titipin.ajha)*”
Mentor 1 : Dr. Herwastoeti, SH.,M.Si
Mentor 2 : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

This study aims to analyze the application of the principle of good faith in the legal relationship between service providers and consumers in online entrustment services, using a case study of the Instagram account @Titipin.ajha. The research adopts an empirical juridical method with a qualitative approach, combining analysis of relevant laws and regulations with field data collected through direct observation, interviews with the service provider, and literature review. The research was conducted purposively at the @Titipin.ajha entrustment business, which has been operating since 2019 and has a broad consumer base. The data were analyzed using a descriptive-analytical method to provide a systematic overview of how the principle of good faith is applied in online entrustment service transactions. The findings reveal that the service provider applies the principle of good faith by providing honest information on prices, ordering procedures, and taking responsibility for product delivery. However, violations were identified from the consumer side, such as submitting fake transfer receipts, resulting in financial loss for the provider. This situation emphasizes that the principle of good faith must be upheld reciprocally by both parties, considering the unequal bargaining positions in online entrustment transactions. Therefore, it is essential to foster legal awareness among service providers and consumers to ensure fair and accountable transactions. This study also highlights the need for more specific and binding legal regulations concerning online entrustment services in the digital era.

Keywords: *Good Faith, Online Entrustment Services, Consumers.s*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
SURAT PERNYATAAN	II
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
Manfaat Teoritis.....	13
Manfaat Praktis.....	14
E. Kegunaan Penelitian	14
1. Bagi Penegak Hukum	14
2. Bagi Pemilik Usaha Jasa Titip <i>Online</i>	14
3. Bagi Konsumen Jasa Titip <i>Online</i>	14
F. Metode Penelitian	15
1. Lokasi Penelitian	15
2. Sumber Data	16
3. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	17
4. Teknik Analisa Data	18
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Umum Tentang Jasa Titip	21
1. Pengertian Mengenai Jasa	21
2. Karakteristik Jasa.....	23
3. Pengertian dan Mekanisme Jasa Titip <i>Online</i>	26
5. Hak dan Kewajiban Pemberi Jasa dan Konsumen Jasa Titip <i>Online</i>	29
B. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian	30

2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	31
3. Berakhirnya Perjanjian.....	34
C. Tinjauan Umum Mengenai Asas itikad baik	36
1. Pengertian Asas Itikad Baik	36
2. Tujuan dan Batasan Asas Itikad Baik.....	38
D. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsumen	39
1.1 Pengertian Konsumen.....	39
1.2 Perlindungan Konsumen.....	40
1.3 Asas dan tujuan perlindungan konsumen	41
BAB III PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Objek Penelitian.....	44
1. Profil Akun Instagram @Titipin.ajha	44
2. Spesifikasi Produk dan Biaya Jasa Yang Ditawarkan Oleh Akun <i>Instagram</i> @Titipin.ajha.....	47
3. Identitas Pemilik Usaha Jasa Ttip @Titipin.ajha	49
B. Penerapan Asas Itikad Baik Oleh Pemberi Jasa dan Konsumen Jasa Titip <i>Online</i> Pada Akun <i>Instagram</i> @titipin.ajha	49
C. Penyelesaian Masalah Apabila Konsumen Dalam Jasa Titip <i>Online</i> Tidak Menjalankan Asas Itikad Baik	75
BAB IV.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Hana, Agus Suprpto, Nur, Anisa Andina, Fuadilah, Alhada, Muhammad Habib, Ayu Sintanini, and Suwali. *BUKU AJAR PEMASARAN JASA*. Edited by Arifatul, Silfiana, Ika Khoiriyah, 2023.
- Alamsyah, Satria, Yusca. “Perjanjian Jsa Titip Berbasis Online Melalui Instagram.” Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2021.
- Ali, Zaenudin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Ariani, Wahyu, Dorothea. *Manajemen Operasi Jasa*, 2014.
- Azzahra, Putri, Cantika. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online.” Universitas Islam Sultan Agung, 2023.
- Bramanta, Kadek, Rudi Kaze, | I Nyoman, Putu Budiarta, | Luh, and Putu Suryani. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Dalam Hal Terjadinya Cacat Produk.” *Jurnal Preferensi Hukum* 5, no. 2 (2024): 197–202. <https://doi.org/10.22225/jph.5.2.2024.197-202>.
- Cahyani, Dwi, Tinuk. *Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa: Mediasi Terhadap Permasalahan Hukum (Dalam Teori Dan Praktek)*. Vol. 1. UMMPress, 2022. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=cxFsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=mediasi&ots=ZMB4who_qY&sig=sLs3mYN9SoDzDShluiQenwOnNCQ&redir_esc=y#v=onepage&q=mediasi&f=false.
- Dewi, Az-zahra, Shoffiyah, and Widagdo, Yudi Hrimuti. “Doktrin Busines Judgment Rule Sebagai Perlindungan Direksi Terhadap Kerugian Keuangan Negara.” *NUKHBATUL 'ULUM: Jurnal Bidang Kajian Islam*, November 2, 2024.

- Dewi, Trisna, Made, Ni. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata." *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (April 25, 2022): 81–89. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>.
- Fanggidae, Yulius, Paulus, and Antonius Juniarto. "KAJIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN PERGURUAN TINGGI(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS XYZ)." *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* Vol. 7 No. 3 (2023).
- Fibrianti, Nurul. "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (December 20, 2020): 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.
- Gumanti, Retna. "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdata)." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5.01 (2012).
- Ishak, Vonny Debora. "Akibat Hukum Tidak Dipenuhinya Syarat Subyektif Dalam Suatu Perjanjian." *LEX ET SOCIETATIS* 4.7 (2016).
- Ishaq. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, 2017.
- Khairandy, Ridwan. *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, 2004.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (n.d.).
- Kristyanti, Siwi, Tri, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Kusumadewi, Yessy, and Grace Sharon. *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. Edited by Roslani Husein. Yogyakarta: LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH, 2022.
- Kumalasari, Devy, and Dwi Wachidiyah Ningsih. "Syarat Sahnya Perjanjian Tentang Cakap Bertindak Dalam Hukum Menurut Pasal 1320 Ayat (2) KUH Perdata." *Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik* 7.2 (2018).

Lengkong, Lonna Yohanes, Tomson Situmeang, and Stefanie Hardiandra Indraswari. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Dari Cacat Barang.” *Jurnal Hukum To-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat* 10, no. 2 (August 29, 2024): 187–99. <https://doi.org/10.55809/tora.v10i2.345>.

“Official Website Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai.” Accessed December 18, 2024. <https://www.beacukai.go.id/berita/bea-cukai-jelaskan-ketentuan-impor-lewat-skema-jastip.html>.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (n.d.).

Pratiwi, Tiara, Mhd Teguh, and Syuhada Lubis. “Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Jasa Titip Beli Barang Secara Online,” n.d. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>.

Richadinata, Putra, Riyan, Kadek, and Surya, Putu, Luh, Ni Astitiani. “PENGARUH IKLAN SOSIAL MEDIA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL,” 2021.

Rievzqy Ahmad, Usamah. “Pemberlakuan Pajak Terhadap Barang Hasil Transaksi Jasa Titip Online,” n.d. <https://koran.bisnis.com/read/20170614/432/662322/jasa-titip>.

Rifa’i, MuhammadYati, Wisari, and Dwi, Aprilia, Riski Susanti. “PENGARUH KOMITMEN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPERCAYAAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TITIP TOKO ONLINE,” 2020.

Rizkia, Amanda Ayu, Suci Rahmawati, and Koresponden Penulis. “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ANTI MONOPOLI DAN PERSAINGAN BISNIS TIDAK SEHAT : GLOBALISASI EKONOMI, PERSAINGAN USAHA, DAN PELAKU USAHA. (LITERATURE REVIEW ETIKA)” 2, no. 5 (2021). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5>.

Rohman, Holilur. *HUKUM JUAL BELI ONLINE*, 2020.

“RRI.Co.Id - Menakar Untung Dan Rugi Jasa Titip.” Accessed April 26, 2025.
<https://www.rri.co.id/bisnis/668991/menakar-untung-dan-rugi-jasa-titip>.

Samuel, Gabriela, Maria, and Syailendra, Rizqy, Moody Putra. “Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Pelaksanaan Kontrak Bisnis Perspektif Hukum Perdata.” *JALAKOTEK: Journal of Accounting Law Communication and Technology* 8, no. 4 (January 1, 2025).
<https://doi.org/10.3390/joitmc8040207>.

“Sejarah Internet Dari Masa Ke Masa Yang Harus Kamu Pahami | Telkomsel.” Accessed December 18, 2024. <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/sejarah-internet-dari-masa-ke-masa-yang-harus-kamu-pahami#section-Sejarah%20Internet>.

Suhasti, Indi, Novia. “Analsisi Pola Akad Dalam Mekanisme Transaksi Bisnis Jasa Titip (Personal Shopper) Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Jasa Titip Akun Facebook @Eka Khilya Dan Jasa Titip Akun Instagram @Titipin.Aja.Dulu).” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddi1 Jember, 2022.

“TikToker Ini Jastip Sushi Tapi Basi Saat Dimakan, Penjualnya Beri Klarifikasi!” Accessed December 18, 2024. <https://www.viva.co.id/trending/1761460-tiktoker-ini-jastip-sushi-tapi-basi-saat-dimakan-penjualnya-beri-klarifikasi>.

Undang-Undang No 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (n.d.).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (n.d.).

Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (n.d.).

Wijaya, Wahyu, Krisna, Gede, I, and Satyayudha, Nyoman Dananjaya. “PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK,” n.d.

Yuanitasari, Deviana, and Hazar Kusmayanti. “ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad PENGEMBANGAN HUKUM PERJANJIAN DALAM PELAKSANAAN ASAS ITIKAD BAIK PADA TAHAP PRA KONTRAKTUAL,” 2020.



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH
Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Muh Relano Alanatchta
Nim : 202110110311097

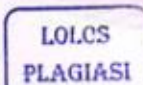
Dengan Judul Skripsi :

" PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI DAN
PENERIMA JASA DALAM JASA TITIP ONLINE
(Studi Kasus Pada Akun Instagram Jasa Titip @Titipin.ajha)"

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

21/06/25
Cholidah



Malang, 26 Juni 2025

Cholidah, SH., MH
Ka. Prodi Hukum