

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Revolusi teknologi memberikan dampak pada perubahan sosial masyarakat. Pada saat ini salah satu bidang teknologi yang paling pesat perkembangannya adalah *internet*, *internet* ditemukan pada tahun 1969 oleh perusahaan *ARPA (Advanced Research Project Agency)*. *Internet* pada awalnya hanya dapat mengirim data singkat, namun *internet* mengalami perkembangan yang sangat cepat semenjak tahun 1980 di mana pada saat itu *internet* dapat saling menghubungkan universitas-universitas di Amerika Serikat dengan akses yang terbatas namun, pada tahun 1986 *NSFNET (National Science Foundation Network)* didirikan sehingga *internet* kemudian dapat menghubungkan berbagai negara. Walaupun Negara-Negara Eropa sudah menggunakan *internet* sejak tahun 1986, di Indonesia sendiri *internet* baru dikenal pada tahun 1994 yang dipelopori oleh RMS Ibrahim.¹

Perkembangan teknologi *internet* juga membuka kesempatan baru dalam perekonomian dengan terbukanya akses manusia untuk melakukan jual beli secara *online*. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan bantuan dari manusia lainnya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bertahan hidup dan melanjutkan keturunan, jual beli secara harfiah berasal dari Bahasa Arab yaitu *albay'u* yang berarti tukar menukar,

¹ “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>.

hal ini dapat dimaknai sebagai tukar menukar antar uang dan barang, tukar menukar barang dengan barang maupun tukar menukar uang dengan jasa.²

Dengan perkembangan teknologi internet yang sangat pesat media sosial hadir dan memberikan akses kepada manusia untuk saling terkoneksi dan berkomunikasi antara satu sama lainnya dengan melalui perangkat digital. Media sosial menjadi tempat orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain, serta saling memberikan informasi mengenai kehidupan yang sedang dijalani. Sosial media juga dapat menjadi sumber penghasilan bagi orang-orang yang dapat melihat peluang dari sosial media sendiri, karena media sosial dapat dimanfaatkan untuk menciptakan hubungan jual beli antara pemberi jasa dengan konsumen.³ Media sosial memberikan kemudahan kepada manusia untuk terhubung dengan manusia lainnya oleh karena itu, sosial media dapat menjadi peluang besar untuk menjadi sumber penghasilan.

Jasa titip *online* menjadi salah satu jasa yang berpeluang untuk menjadi usaha yang dapat dilakukan dengan menggunakan sosial media dengan memberikan layanan kepada konsumen untuk membelikan barang yang tidak dapat dijangkau oleh konsumen. Perkembangan usaha jasa titip *online* sangat pesat karena jasa titip *online* memberikan manfaat yang besar bagi konsumen. Salah satu keunggulan dari usaha jasa titip *online* adalah dapat dimulai dengan modal yang lebih terjangkau karena dapat

² Holilur Rohman, HUKUM JUAL BELI ONLINE, 2020. Hal 1

³ Putra, Riyan, Kadek Richadinata and Surya, Putu, Luh, Ni Astitiani, "PENGARUH IKLAN SOSIAL MEDIA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL," 2021. Hal. 205

mengandalkan sistem pembayaran awal dari konsumen sebelum melakukan pembelian barang.⁴

Jasa titip *online* sendiri memiliki prosedur yang cukup mudah untuk dilakukan, diawali dengan pemberi jasa memberikan pengumuman pada akun media sosialnya bahwasanya pemberi jasa akan melakukan perjalanan ke daerah atau negara lain, ataupun akan mendatangi suatu *event* terkait suatu kategori produk dan membuka jasa titip, pengikut yang tertarik terhadap suatu barang kemudian akan menghubungi pemberi jasa dan memberikan *list* barang yang diinginkan dari daerah atau *event* yang didatangi oleh pemberi jasa, pemberi jasa kemudian melakukan pendataan terhadap para konsumen serta barang yang diminta.

Setelah dipastikan bahwa barang yang diinginkan konsumen tersedia pada daerah atau *event* tersebut maka konsumen kemudian akan melakukan pembayaran atas barang dan biaya atas jasa penitipan, pemberi jasa kemudian akan membelikan barang yang dimintakan oleh para konsumen, yang kemudian barang-barang yang telah dibeli akan diberikan kepada para konsumen setelah pemberi jasa kembali ke daerahnya. Berdasarkan hal itu, jasa titip *online* kemudian menjadi layanan yang sangat digemari karena kemudahan dalam prakteknya. Selain kemudahan dalam praktek, jasa titip *online* juga lebih terpercaya karena pemberi jasa pada umumnya merupakan orang yang dikenal oleh konsumen, konsumen juga dapat melihat *real pict* atau foto asli atas

⁴ “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>.

produk yang diinginkan yang langsung difotokan oleh pemberi jasa. Selain itu barang yang dipesan dapat sampai ke tangan konsumen jasa titip online dengan lebih cepat.

Jasa titip *online* memang memiliki banyak keunggulan namun jasa titip *online* juga memiliki kekurangan. Banyaknya variasi barang yang dipesan oleh berbagai konsumen menyebabkan kemungkinan terjadinya kekeliruan dalam membeli atau mengirim barang yang dipesan. Selain itu, apabila dalam prakteknya barang yang dititipkan adalah barang yang berasal dari luar negeri dan pemberi jasa tidak membayarkan bea masuknya maka tindakan tersebut akan dianggap sebagai tindakan melawan hukum, hal ini dikarenakan barang yang dibawa dengan jasa titip dianggap sebagai barang *non-personal use* sehingga untuk membawa barang tersebut masuk ke Indonesia maka diwajibkan untuk membayar bea masuknya sebagaimana tertuang di dalam peraturan yang berlaku.⁵

Salah satu contoh di mana konsumen jasa titip *online* mendapatkan kerugian setelah menggunakan layanan jasa titip adalah kasus yang dialami oleh seorang *influencer* bernama Lily Kenzie di mana Lily yang ingin memakan sushi dengan merek *Philladelphia* menggunakan jasa titip *online* untuk mengirimkan *sushi* tersebut yang berlokasi di Provinsi Bali ke daerah tempat tinggal Lily namun, dikarenakan jarak dan waktu pengiriman yang jauh sehingga saat *sushi* yang dipesan oleh Lily akhirnya tiba dan dimakan oleh Lily, *sushi* tersebut ternyata telah basi dan rusak sehingga *sushi*

⁵ “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>.

tersebut tidak memungkinkan untuk dimakan.⁶ Selain itu, terdapat kasus penipuan yang diperoleh peneliti melalui wawancara tidak terstruktur dimana seorang mahasiswa dengan inisial NS memberikan bukti transfer palsu kepada jasa titip *online* luar negeri dengan nominal transaksi yang sangat besar sehingga menyebabkan kerugian kepada pihak pemberi jasa titip *online*.

Walaupun tidak terdapat aturan yang mengatur secara rinci terkait jasa titip *online* namun secara sistematisnya jasa titip *online* merupakan suatu bentuk usaha yang diizinkan menurut Pasal 1 angka 21 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang berbunyi “Jasa Digital adalah Jasa yang dikirim melalui internet atau jaringan elektronik, bersifat otomatis atau hanya melibatkan sedikit campur tangan manusia, dan tidak mungkin untuk memastikannya tanpa adanya teknologi Informasi, termasuk tetapi tidak terbatas pada layanan jasa berbasis piranti lunak.”

Pengaturan mengenai kewajiban jasa titip *online* terhadap konsumen juga termasuk di dijelaskan di dalam pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang berbunyi:

- 1) Dalam setiap PMSE, Pelaku Usaha wajib:
 - a. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;

⁶ “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>.

- b. menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut; dan
 - c. memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenai:
- a. kebenaran dan keakuratan informasi;
 - b. kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;
 - c. kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
 - d. legalitas Barang atau Jasa; dan
 - e. kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

Serta Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen huruf a yang berbunyi:

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain kewajiban pemberi jasa titip *online* sebagai pelaku usaha, di dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai kewajiban konsumen sebagai penerima jasa yaitu:

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan
- b. dan keselamatan;
- c. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang

- d. dan/atau jasa;
- e. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- f. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan
- g. konsumen secara patut.

Hubungan antara konsumen dan pemberi jasa merupakan suatu hal yang sensitif di mana sering kali terjadi sengketa dalam prakteknya dikarenakan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pemberi jasa, berdasarkan contoh kasus yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diketahui bahwasanya dalam jasa titip *online* baik dari pihak pemberi jasa maupun konsumen dapat terjadi kesalahpahaman dan kecurangan oleh karena itulah asas itikad baik dibutuhkan bagi seluruh pihak yang melakukan perjanjian dalam upaya menjaga perjanjian antara pemberi jasa titip dan konsumen dapat berjalan dengan lancar.

Melalui pengamatan penulis pada aplikasi *Instagram* yang merupakan media sosial yang umum digunakan oleh pelaku usaha jasa titip untuk menjalankan usahanya. Penulis menemukan salah satu akun jasa titip dengan pengikut yang banyak dengan nama akun *Instagram @titipin.ajha*. Selain memiliki pengikut yang banyak, jasa titip tersebut juga sudah mulai dijalankan sejak tahun 2019 serta memiliki riwayat transaksi yang banyak sehingga jasa titip tersebut menjadi menarik untuk diangkat sebagai objek penelitian dalam penelitian ini.

Guna memastikan bahwasanya penelitian ini menghasilkan temuan baru serta memperjelas mengenai spesifikasi dan fokus dari penelitian ini maka peneliti akan

melakukan studi literatur terhadap penelitian terdahulu dengan relevansi terhadap penelitian ini yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian pertama berbentuk skripsi ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara *Online*” yang ditulis oleh Cantika Putri Azzahra. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas fenomena yang sama yaitu jasa titip *online* sedangkan perbedaannya, skripsi tersebut lebih berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jasa titip *online* serta hambatan dan solusi dalam perlindungan konsumen pada jasa titip *online*. Ditemukan di dalam skripsi tersebut bahwasanya pemberi jasa dan konsumen sama-sama tidak boleh melanggar hak pihak lainnya, pemberi jasa dan konsumen memiliki hak perlindungan dari itikad tidak baik, dalam hal terjadinya cacat produk yang telah sampai kepada konsumen, maka konsumen memiliki posisi yang lemah dan tidak seimbang karena perjanjian jasa titip *online* dilakukan hanya dengan dasar kepercayaan serta konsumen harus lebih berhati-hati dalam memilih jasa titip *online* yang terpercaya dan apabila telah terjadi kecacatan produk yang sampai kepada konsumen maka konsumen berhak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan.⁷

Penelitian kedua ini merupakan skripsi berjudul “Perjanjian Jasa Titip Berbasis *Online* Melalui Instagram” yang ditulis oleh Yusca Satria Alamsyah. Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji mengenai fenomena yang sama yakni jasa titip *online* sedangkan perbedaannya, skripsi tersebut lebih berfokus

⁷ Putri, Cantika Azzahra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online” (Universitas Islam Sultan Agung, 2023).

pada perjanjian dalam jasa titip *online* melalui aplikasi Instagram serta akibat hukum dari perjanjian tersebut. Skripsi tersebut juga menggunakan hukum islam dan hukum positif dalam proses penelitian sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan hukum positif. Ditemukan di dalam skripsi tersebut bahwasanya jasa titip *online* menggunakan perjanjian *wakalah bil ujah*. Kemudian ditemukan juga bahwasanya akibat hukum dari jasa titip *online* menyebabkan kedudukan yang tidak seimbang antara pemberi jasa dan konsumen karena adanya klausula baku yang dibuat oleh pemberi jasa.⁸

Penelitian ketiga ini merupakan skripsi berjudul “Analisis 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)” yang ditulis oleh Novia Indi Suhasti. Persamaan skripsi tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji mengenai fenomena yang sama yakni jasa titip online sedangkan perbedaannya, skripsi tersebut lebih berfokus pada akad yang digunakan di dalam perjanjian jasa titip *online*. Ditemukan di dalam skripsi tersebut bahwasanya pada dasarnya transaksi yang dilakukan dalam perjanjian jasa titip *online* melibatkan tiga pihak yaitu produsen, pemberi jasa titip dan konsumen. Dalam sistem pembayaran, @titipin.aja.dulu hanya menerima *full cash transfer*, sedangkan @Eka Khilya menawarkan *full cash transfer* dan *COD (Cash on Delivery)*. Akun @titipin.aja.dulu lebih transparan dengan

⁸ Satria, Yusca Alamsyah, “Perjanjian Jsa Titip Berbasis Online Melalui Instagram” (Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2021).

mencantumkan detail produk dan cara titip, sedangkan pada akun @Eka Khilya informasi yang diberikan lebih sedikit. Akad antara personal shopper dan pembeli sesuai dengan *akad wakalah bil ujah*, di mana pembeli memberikan kuasanya kepada pemberi jasa titip untuk membelikan barang yang diinginkan. Sedangkan akad antara pemberi jasa titip dengan produsen adalah akad jual beli biasa.⁹

Penelitian keempat ini merupakan artikel jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Dalam Hal Terjadinya Cacat Produk” yang ditulis oleh Kadek Bramanta Rudi Kaze. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Jasa titip *online* sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam artikel jurnal tersebut lebih berfokus pada tanggung jawab jasa titip *online* terhadap produk yang cacat di mana dalam penelitian tersebut asas tanggung jawab mutlak menjadi asas yang ditekankan. Dengan demikian, peneliti dalam penelitian tersebut menemukan bahwasanya dalam hal terjadi kecacatan produk terdapat perlindungan hukum dengan upaya preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan upaya pencegahan terjadinya permasalahan yang terkait dengan perlindungan konsumen sedangkan upaya hukum represif adalah upaya untuk menangani permasalahan hukum yang telah terjadi, dalam hal terjadinya kecacatan pada produk yang sudah sampai di tangan konsumen maka pihak yang

⁹ Indi, Novia Suhasti, “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 Siddil Jember, 2022).

dibebani pertanggung jawaban bukanlah pihak produsen melainkan pemberi jasa titip online.¹⁰

Penelitian kelima ini merupakan artikel jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Atas Wanprestasi pemberi Jasa Titip Beli Barang Secara *Online*” yang ditulis oleh Tiara Pratiwi dan Mhd. Teguh Syuhada Lubis. Persamaan antara skripsi ini dan jurnal tersebut adalah sama-sama membahas mengenai fenomena jasa titip *online* sedangkan perbedaannya pada artikel jurnal ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap wanprestasi yang dapat terjadi dalam transaksi jasa titip *online*. Ditemukan bahwasanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan perlindungan kepada konsumen dengan menetapkan tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat barang atau jasa yang cacat. Selain itu, hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan untuk menyampaikan pendapat serta keluhan terkait barang atau jasa yang digunakan juga ditekankan sebagai bagian dari perlindungan hukum.¹¹

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian mengenai bagaimana penerapan asas itikad baik dalam jasa titip *online* dan bagaimana penyelesaian masalah apabila konsumen jasa titip *online* tidak menjalankan asas itikad

¹⁰ Kadek Bramanta et al., “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>.

¹¹ Tiara Pratiwi, 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>.

baik dengan judul “**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK BAGI PEMBERI JASA DAN KONSUMEN DALAM JASA TITIP *ONLINE*** (Studi Kasus Pada Akun Instagram Jasa Titip @Titipin.ajha)”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana penerapan asas itikad baik bagi pemberi jasa dan konsumen jasa titip *online*?
- b. Bagaimana penyelesaian masalah apabila konsumen jasa titip *online* tidak menjalankan asas itikad baik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya maka penulis memiliki tujuan yaitu:

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai penerapan asas itikad baik dalam jasa titip *online* bagi pemberi jasa titip online.
- b. Untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai penyelesaian masalah apabila konsumen dalam jasa titip *online* tidak menjalankan asas itikad baik.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwasanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun manfaat untuk kepentingan umum. Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari adanya penelitian ini adalah:

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam hukum perdata khususnya pada hukum perlindungan konsumen mengenai penerapan asas itikad baik bagi pemberi jasa dan konsumen pada usaha jasa titip *online*.

Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan panduan bagi pemberi jasa dan konsumen jasa titip *online* untuk menerapkan asas itikad baik dalam praktik jasa titip *online*.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penegak Hukum

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam menangani sengketa yang muncul dari layanan jasa titip *online*, khususnya terkait tanggung jawab jasa titip *online* atas kecacatan barang yang dititipkan. Penegak hukum dapat memahami lebih dalam keabsahan perjanjian tersebut serta memastikan perlindungan hukum yang adil berdasarkan kerangka hukum di Indonesia.

2. Bagi Pemilik Usaha Jasa Titip *Online*

Penelitian ini dapat berguna bagi pemilik usaha jasa titip *online* sebagai pedoman untuk mengetahui apakah dalam menjalankan usahanya sudah menerapkan asas itikad baik atau belum.

3. Bagi Konsumen Jasa Titip *Online*

Bagi konsumen jasa titip *online*, penelitian ini juga dapat berguna sebagai pedoman untuk menilai apakah sudah menerapkan asas itikad baik sebagai konsumen jasa titip *online*.

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala umum hukum tertentu dengan menganalisisnya. Di samping itu juga diadakan pemeriksaan mendalam terhadap fakta hukum tersebut kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan.¹² Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian ini bersifat empiris, karena penelitian ini merupakan penelitian yang membahas mengenai proses dari berjalannya hukum di dalam masyarakat. Yang kemudian hasil yang ditemukan akan dijelaskan dengan teratur dan komprehensif untuk memberikan kemudahan bagi data yang telah diperoleh sehingga dapat dengan mudah dipahami.¹³

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap usaha jasa titip *online* dengan nama toko @titipin.ajha yang berdomisili di Kota Malang dan Kota Blitar. Alasan dipilihnya lokasi penelitian ini adalah karena jasa titip @titipin.ajha merupakan jasa titip yang memiliki banyak konsumen serta sudah berjalan cukup lama sehingga data yang didapatkan lebih bervariasi.

¹² Zaenudin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009). Hal. 18.

¹³ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, 2017.

2. Sumber Data

Sumber data dapat berasal dari berbagai jenis sumber, baik fisik maupun digital, dan digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian, analisis, atau pemahaman lebih lanjut mengenai suatu topik atau isu. Di dalam penelitian secara empiris terdapat tiga sumber data yaitu Lokasi penelitian, Peristiwa Hukum, dan Responden.¹⁴

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh oleh penulis secara langsung tanpa adanya perantara. Data primer dikumpulkan melalui metode wawancara yang melibatkan subjek penelitian. Data primer digunakan untuk memahami bagaimana hukum diterapkan dalam praktik serta dampaknya dalam kehidupan masyarakat. Yang dalam hal ini, data primer diperoleh dari wawancara terhadap pemilik usaha jasa titip online dengan nama toko @titipin.ajha. Data yang didapatkan melalui wawancara berisi pemenuhan hak dan kewajiban pemberi jasa sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta pertanyaan-pertanyaan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

¹⁴ Ishaq, Op.cit. Hal 71.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berupa produk hukum yang berasal dari seluruh peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau keputusan pengadilan yang relevan dengan objek yang diteliti yang mana di bahan hukum primer di dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.¹⁵ Data sekunder juga terdiri dari literatur yang terkait dengan penelitian seperti buku, kamus dan ensiklopedia umum yang berperan untuk mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum tersier dalam proses analisis.¹⁶

3. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Data merupakan landasan yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Data primer dan data sekunder merupakan dua jenis data yang pada umumnya digunakan dalam penelitian hukum empiris. Dalam kedua metode tersebut juga memiliki teknik pengumpulan yang berbeda. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan metode wawancara. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil informasi secara langsung dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Wawancara bertujuan

¹⁵ Nugroho, Haryani, and Farkhani. Op. cit. hal. 67

¹⁶ *Ibid.* Hal. 41-42

untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari individu yang memiliki pengalaman, pengetahuan, atau pemahaman tertentu mengenai isu hukum yang dikaji. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada saudari Olan Permata Hapsari sebagai pemilik usaha jasa titip dengan nama akun Instagram @titipin.ajha. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan mempelajari dan mengkaji bahan kepustakaan yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek yang diteliti, yang mana dalam hal ini peraturan perundang-undangan yang dikaji adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

4. Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan suatu proses lanjutan dari pengolahan data untuk menyederhanakan data yang telah diolah sehingga dapat dengan mudah dipahami. Teknik Analisa data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif dengan metode yang bersifat deskriptif analisis. Data yang telah diuraikan akan dihubungkan untuk mendapatkan temuan baru, ataupun menguatkan temuan yang sudah ada atau melemahkan temuan yang sudah ada.¹⁷ Dalam penelitian ini, data primer yaitu wawancara kepada pemberi jasa untuk mengetahui apakah sudah memenuhi hak dan kewajiban dalam melakukan usahanya akan dijelaskan. Yang kemudian data tersebut akan dianalisa dengan menggunakan data sekunder yang

¹⁷ Ishaq.Op.cit. Hal 125-127

berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yaitu asas itikad baik dan perlindungan konsumen.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran awal tentang penelitian yang dilakukan memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup kajian teori dan literatur yang relevan dengan penelitian. Dalam bab ini, dijelaskan berbagai konsep hukum yang menjadi dasar penelitian serta regulasi yang mengatur.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berfokus pada hasil penelitian yang diperoleh dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian mencakup gambaran umum mengenai mekanisme jasa titip *online*, penerapan asas itikad baik dalam jasa titip *online* bagi pemberi jasa titip *online* serta konsumen serta penyelesaian sengketa apabila konsumen tidak menerapkan asas itikad baik. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan peraturan serta teori-teori hukum yang telah dipaparkan di bab sebelumnya dan dihubungkan dengan permasalahan yang telah dipaparkan pada BAB I.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang didasarkan pada hasil analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, juga menyertakan saran bagi penegak hukum, pemberi jasa titip *online* serta konsumen jasa titip online berdasarkan kesimpulan yang telah diambil.

