

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jastip Yang Melakukan Wanprestasi Kepada Konsumen

I Made Karisma Adi Laksana¹, Kadek Julia Mahadewi²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

madekarisma56@gmail.com

ABSTRAK: Bertambahnya jumlah Warga Negara Indonesia (WNI) yang bepergian ke luar negeri mendorong munculnya bisnis jasa titip (jastip), yaitu layanan pembelian barang dari luar kota atau luar negeri dengan imbalan berupa fee. Perkembangan bisnis ini menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait regulasi bea cukai atas barang-barang yang dibawa melalui jastip. Pelanggan perlu memahami aturan bea cukai agar terhindar dari risiko pelanggaran hukum. Skripsi ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan kepustakaan melalui kajian perundang-undangan, buku, dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik jastip sering kali menimbulkan wanprestasi, seperti barang rusak, tidak sesuai, atau tidak dikirim, yang merugikan konsumen. Pelaku usaha jastip memiliki kewajiban untuk memenuhi kesepakatan yang telah dibuat. Jika terjadi wanprestasi, konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum. Perlindungan ini dilakukan melalui dua bentuk, yakni preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan dengan edukasi kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban serta kejelasan perjanjian. Sementara itu, perlindungan represif melibatkan sanksi terhadap pelaku usaha yang wanprestasi, seperti ganti rugi, sanksi administratif, dan pidana.

Kata Kunci: Pelaku Usaha Jastip, Perlindungan Konsumen, Wanprestasi.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital di era modern membawa perubahan besar dalam cara masyarakat berinteraksi, mengambil keputusan, dan bertransaks.¹ Digitalisasi ini juga mempengaruhi pola konsumsi masyarakat, yang kini semakin beralih ke saluran daring. Perubahan ini menciptakan tantangan baru, terutama dalam pengawasan aktivitas bisnis informal seperti jasa titip (jastip), yang banyak beroperasi tanpa

¹ Kadek Julia Mahadewi, ‘Analisa Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Penerima Pinjaman Online Berdasarkan Perlindungan Data Pribadi’ (Oktober 2023) 18(30) *Open Journal Systems* 517 <<https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/613/435>>

izin resmi dan melanggar aturan bea cukai serta ketentuan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).²

Fenomena jastip berkembang pesat sejak tahun 2017 dan memuncak pada 2019. Bisnis ini didorong oleh keterbatasan waktu dan jarak konsumen dalam memperoleh barang bernilai ekonomi atau prestise tinggi dari luar negeri. Pelaku usaha jastip biasanya adalah traveler yang memanfaatkan momen bepergian untuk menawarkan pembelian barang kepada konsumen. Barang yang paling sering dipesan meliputi tas, sepatu, kosmetik, handphone, dan pakaian, dengan negara tujuan seperti Singapura, Bangkok, Hong Kong, Guangzhou, dan Australia.

Namun, maraknya jastip juga membawa dampak negatif. Minimnya regulasi menyebabkan rawannya penipuan dan wanprestasi. Contoh kasus adalah penipuan terhadap Ajeng Putri Pratiwi melalui akun Instagram *Galleryjastip_labubu*, yang mengalami kerugian hingga Rp. 50.000.000 (lima puluh juta) karena bujuk rayu pelaku yang menjanjikan harga promo dan refund. Kasus ini mencerminkan lemahnya perlindungan konsumen dalam praktik jastip.

Selain wanprestasi, jastip kerap menyalahi aturan impor. Berdasarkan PMK No. 203 Tahun 2017, batas maksimal nilai barang impor bebas bea masuk adalah USD 500 (lima ratus) per orang per kedatangan. Namun, barang-barang jastip sering kali melebihi nilai tersebut, seperti tas branded, handphone premium, dan produk mewah lainnya. Akibatnya, pelaku jastip sering mencari celah hukum untuk menghindari pajak dan bea masuk, yang berpotensi merugikan negara dan termasuk dalam kategori penyelundupan.

Pemerintah menanggapi hal ini melalui PERMENDAG No. 3 Tahun 2024, yang memperketat regulasi impor dan mewajibkan lisensi resmi bagi pelaku usaha jastip. Peraturan ini diharapkan menutup celah hukum dan mengontrol peredaran barang impor ilegal.

² Poja Sanadhia Komalasari *et.al*, ‘Transformasi Dunia Pasar Tradisional Menjadi Dunia Online di Indonesia’, (2023) 2(2) *Jurnal Sahmiyya* 368 <<https://ejournal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/1805/1143>> Bisnis

Permasalahan wanprestasi dalam jastip umumnya terjadi saat pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, atau bahkan penipuan. Praktik seperti ini merugikan konsumen dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Lebih jauh, bisnis jastip yang tidak mengikuti ketentuan impor dapat dikategorikan sebagai tindak ilegal. Penanganan terhadap pelanggaran ini melibatkan lembaga seperti Bea Cukai, Kepolisian, Kejaksaan, Ditjen Pajak, Ditjen Kekayaan Intelektual, hingga Bareskrim.

Berdasarkan permasalahan tersebut, skripsi ini mengangkat judul “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jastip yang Melakukan Wanprestasi kepada Konsumen*”. Fokus kajian diarahkan pada bentuk tanggung jawab hukum pelaku jastip yang wanprestasi serta pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jasa titip.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu suatu pendekatan yang menekankan pada kajian pustaka atau studi dokumen dengan menelaah norma-norma hukum tertulis, asas hukum, teori, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Penelitian hukum normatif juga dikenal sebagai penelitian doktriner karena hanya berfokus pada bahan hukum yang bersifat sekunder, seperti peraturan perundang-undangan dan literatur hukum. Penelitian ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum dan pemberian sanksi terhadap pelaku usaha jasa titip (jastip) yang melakukan wanprestasi kepada konsumen. Tujuan utamanya adalah menemukan kejelasan hukum atas konflik norma, kecaburan norma, serta ketentuan sanksi dalam praktik bisnis jastip yang saat ini semakin berkembang di tengah masyarakat.³

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan kasus dilakukan dengan menelaah

³ Muhammin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram University Press, 2020).

yurisprudensi atau putusan-putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jastip, sebagai dasar dalam memahami implementasi norma hukum dalam praktik. Sementara itu, pendekatan perundang-undangan digunakan dengan cara menelusuri berbagai regulasi yang relevan, seperti KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, PMK No. 203 Tahun 2017 tentang ketentuan ekspor-impor barang oleh penumpang, serta PERMENDAG No. 3 Tahun 2024 tentang kebijakan dan pengaturan impor. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer yang bersifat otoritatif, dan bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan terhadap bahan primer, seperti buku, jurnal hukum, dan pendapat para ahli.⁴

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka (library research), yang digunakan untuk mengakses berbagai dokumen hukum, literatur, dan peraturan perundang-undangan guna mendukung analisis terhadap permasalahan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis dengan menggunakan metode analisis deskriptif hukum. Teknik analisis ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan berbagai aspek hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha jastip yang melakukan wanprestasi. Analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan dan mengkaji data hukum secara runtut, untuk kemudian disimpulkan berdasarkan kerangka hukum yang berlaku di Indonesia. Pendekatan deskriptif hukum dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang penerapan hukum dalam praktik tanpa bersifat spekulatif, serta memberikan pemahaman konkret tentang bagaimana hukum memberikan perlindungan bagi konsumen dalam praktik bisnis jastip.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bisnis jasa titip (jastip) memiliki sistem kerja sederhana, di mana pelaku usaha menawarkan pembelian barang dari luar negeri melalui

⁴ Maiyestati, *Metode Penelitian Hukum*, (LPPM Universitas Bung Hatta, 2022).

media sosial dengan imbalan jasa tertentu. Namun, sistem ini rawan wanprestasi karena minimnya pengawasan dan kejelasan kontrak. Salah satu kasus yang mencuat adalah wanprestasi yang dialami Ajeng Putri Pratiwi, korban penipuan jasa titip Coklat Dubai yang ditawarkan melalui akun Instagram @Galleryjastip_labubu. Dengan dalih promo dan refund, pelaku meminta transfer bertahap hingga total kerugian mencapai Rp. 50.000.000 (lima ratus juta). Kasus ini dilaporkan ke Polrestabes Palembang karena pelaku tidak memenuhi kewajibannya sebagai penjual, sehingga dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi "tidak melakukan apa yang disanggupi".

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana disepakati dalam perjanjian, baik tidak melaksanakan, melaksanakan tapi tidak tepat, terlambat, atau melanggar larangan perjanjian. Dalam konteks hukum perdata, wanprestasi dapat mengakibatkan konsekuensi hukum berupa tuntutan ganti rugi, denda, dan bunga. Dalam kasus jastip, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban jika mengalami kerugian akibat pelanggaran kontrak, termasuk cacat produk, keterlambatan, atau barang tidak dikirim. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang timbul dari wanprestasi, baik berupa kerugian nyata (*damnum emergens*) maupun kehilangan keuntungan (*lucrum cessans*).

Penerapan asas-asas perlindungan konsumen seperti asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum sangat penting dalam mengatasi wanprestasi jasa titip. Asas manfaat menuntut informasi transparan dan kompensasi, asas keadilan menjamin hak dan kewajiban setara, asas keseimbangan menyeimbangkan kepentingan pelaku usaha dan konsumen, asas keamanan menjamin keselamatan dari produk yang dibeli, dan asas kepastian hukum memastikan bahwa setiap pihak tunduk pada aturan. Dalam kasus jastip online, penegakan hukum perlu dilakukan secara

tegas untuk menjamin perlindungan konsumen dan memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar.⁵

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa menjamin kebenarannya.⁶ Pembelian produk secara *online* menjadi aktivitas umum masyarakat di Indonesia yang berdampak dalam berubahnya pembelian suatu produk dari yang toko *offline* menjadi toko *online*. Meskipun memiliki banyak keuntungan, namun pembelian produk secara *online* juga memiliki risiko, seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi dan kerusakan pada saat pengiriman.⁷

Para konsumen pengguna jasa titip beli *online* ini biasanya menitipkan barang-barang yang tidak ada di tempat kota tinggalnya atau negara tempat tinggalnya. Sebagai contoh, seseorang yang tinggal di demak ingin membeli produk *fashion* bermerek *zara* yang mana saat ini di semarang belum mempunyai *outlet zara* itu sendiri dan juga *outlet zara* itu hanya terdapat di kota besar seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, dan lain-lain. Atau misalnya untuk barang-barang yang hanya terdapat diluar negeri seperti *brand fashion supreme* yang mana hanya ada di beberapa negara besar seperti Amerika, Jepang, Perancis, Inggris dan lain-lain. Jika barang itu terdapat di Indonesia barang itu juga sangat mahal dibanding ketika dibeli di *store* aslinya atau *outlet resmi* yang dibangun dari brand itu sendiri. Oleh karena itu, sebagian besar penyedia jasa titip beli ini berdomisili di Kota Besar dan juga orang yang

⁵ Cindy Santika dan Safrina, ‘Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Titip *Online* Terhadap Hak Atas Informasi Yang Benar, Jelas dan Jujur Mengenai Kondisi Dan Jaminan Suatu Produk’ (Februari 2023) 7(1) *JIM Bidang Hukum Perdata* 12-13 <<https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25929/12130>>

⁶ Sayu Mainingsih, ‘Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli *Online*’ (Agustus 2024) 1(2) *Kafalah: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Keuangan Syariah* 136 <<https://jurnal.staibta.ac.id/kafalah/article/view/31/26>>

⁷ Marina Yetrin Sriyati Mewu dan Kadek Julia Mahadewi, ‘Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk *Online*: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia’ (Juni 2023) 7(1) *Jurnal Kewarganegaraan* 442 <<https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4814/2955>>

berdomisili di luar negeri karena sedang menjalankan pendidikan atau pekerjaan.⁸

Pesatnya perkembangan usaha jasa titip *online* tidak menutup kemungkinan terjadinya permasalahan dalam pelaksanaannya. Terjadinya wanprestasi dari pihak pengusaha jasa titip *online* atau dari pihak konsumen sering terjadi. Oleh karena itu perlindungan hukum yang mengatur transaksi secara *online* dan perlindungan hukum bagi konsumen perlu dipahami baik bagi pengusaha ataupun konsumen, agar pada saat terjadi permasalahan dalam pelaksanannya atau wanprestasi maka para pihak tersebut bisa menemukan solusi untuk menyelesaiakannya.⁹ Sengketa dalam hukum perdata tidak terlepas dari pengingkaran atas suatu perjanjian/wanprestasi. Wanprestasi merupakan perbuatan melawan hukum dalam arti luas yang termasuk didalamnya adalah kelalaian/kealpaan, ingkar janji atau cedera janji. Merujuk pada bentuk wanprestasi yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terhadap wanprestasi tersebut akan dikenakan sanksi atau hukuman.¹⁰ Dalam transaksi jual beli, pembeli harus membayar harga dan berhak atas barang, sementara penjual harus menyerahkan barang dan berhak atas pembayaran. Ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, itu disebut sebagai wanprestasi. Wanprestasi bisa terjadi jika pihak yang harus memenuhi kewajiban tidak melakukannya, alpa, lalai, ingkar janji, atau melanggar perjanjian. Pihak yang dirugikan oleh wanprestasi berhak untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang diderita.¹¹

Terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui media elektronik sangat rentan dikarenakan kita tidak tahu apakah penjual

⁸ Alpheratz Uzhma Fatria *et.al*, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Penggunaan Jasa Titip Barang Secara Online’ (2022) 11(2) *DIPONEGORO LAW JOURNAL* 3 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/33452/26761>>

⁹ Cantika Putri Azzahra dan Amin Purnawan, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online’ (Maret 2023) 2(1) *JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG* 807 <<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/31362/8439>>

¹⁰ Nataly Desnia Syaloomita Mukuan *et.al*, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Kreditur Akibat Debitur Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Usaha Rakyat Di Bank Sulutgo Cabang Pembantu Modoinding’ (2025) 13(1) *LEX ADMINISTRATUM* 7 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/60964/48925>>

¹¹ Saskia Andhryani Hasibuan dan Faisal, ‘Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online’, (Maret 2024) 6(3) *UNES LAW REVIEW* 9184 <<https://www.reviewunes.com/index.php/law/article/view/1873/1489>>

menggunakan identitas dan informasi kontak yang asli, barang yang dijual oleh penjual benar-benar ada atau tidak, barang tersebut dalam kondisi yang baik atau tidak, kemudian apakah gambar barang yang dijual di internet atau media sosial tersebut sudah sesuai atau tidak dengan barang aslinya, dan jika apabila tidak sesuai tentu saja hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli terutama kerugian materil.¹² Kerugian-kerugian yang dialami oleh pihak penitipan tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh konsumen.¹³

Permasalahan wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha jasa titip Coklat Dubai Import telah merugikan konsumen dan dapat di jatuhi hukuman sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Perlindungan hukum pada jual beli secara transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya mengenai barang yang tidak sesuai dengan informasi yang dia terima atau tidak dikirimnya barang yang sudah dilakukan pembayaran oleh pembeli atau dengan kata lain sering terjadinya wanprestasi dari pihak penjual.¹⁴ Wanprestasi timbul oleh karena adanya perjanjian atau kontrak, sedangkan perbuatan melawan hukum timbul atau terjadi apabila perbuatan seseorang itu bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, bahkan jika bertentangan dengan kesusilaan dalam masyarakat.¹⁵

¹² Endi Suhadi dan Ahmad Arif Fadilah, ‘Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’ (Desember 2021) 2(7) *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)* 1968 <<https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/1078/818>>

¹³ Sandriana Agista Fajar Ranty *et.al.*, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Swasta Dalam Jasa Penitipan Mobil Di Bandara Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen’ (2022) 1(1) *Jurnal Darma Agung* 3 <<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/10531/1/ARTIKEL%20%20SANDRIANA%20AGISTA%20F%20R.pdf>>

¹⁴ Desy Ary Setyawati *et.al.*, ‘Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik’, (Desember 2017) 1(3) *Syiah Kuala Law Journal* 37 <<https://jurnal.usk.ac.id/SKLJ/article/view/9638/7596>>

¹⁵ Gita Anggreina Kamagi, ‘Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatige Daad*) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya’ (Juli 2018) VI(5) *Lex Privatum* 58 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21369>>

Pelaku usaha yang lalai dalam kewajibannya dan melanggar larangan yang telah ditetapkan UUPK digolongkan sebagai wanprestasi dan sanksi untuk itu ada 3 (tiga), yaitu Sanksi administratif. Dapat diartikan sebagai hukuman yang dijatuhan atas pelanggaran administratif atau ketentuan hukum administrasi. Sanksi ini diatur pada Pasal 60 UUPK yang mana dalam pasal tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang mengenakan sanksi administratif berbentuk ganti rugi hingga Rp200.000.000,00 (Dua Ratus Juta Rupiah). Tanggung jawab terletak pada BPSK dan bukannya pada pengadilan. Sanksi administrasi bisa dikenakan pada pebisnis yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan Pasal 19 ayat 3 yakni kewajiban membayar ganti rugi dari pelaku bisnis terhadap konsumen yang menderita kerugian sebab menggunakan produk yang diproduksi dan dijual oleh pebisnis tersebut.¹⁶ Tindakan wanprestasi yang dilakukan admin Instagram @Galleryjastip_labubu kepada Ajeng Putri pada saat membeli Coklat Dubai impor dengan sengaja tidak mengirimkan pesanan Coklat Dubai impor kepada Ajeng Putri Pratiwi. Sehingga merugikan Ajeng Putri Pratiwi dengan total kerugian senilai Rp 50.000.000,- (Lima Puluh Juta Rupiah) dari jual beli Coklat Dubai impor di analisis dengan menggunakan Teori Tanggung Jawab milik Hans Kelsen, yang menjelaskan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan”. Sehingga pelaku usaha jasa titip Coklat Dubai impor yang melakukan wanprestasi dapat di jatuhi hukuman ganti rugi diatur di dalam Pasal 19 UUPK, menyatakan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Sedangkan penjatuhan hukuman terhadap pelaku usaha jasa titip Coklat Dubai impor yang melakukan wanprestasi diatur di dalam

¹⁶ Dewa Ayu Nyoman Trisnamurti *et.al*, ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership Atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser’ (Juli 2023) 4(2) *Jurnal Preferensi Hukum* 156-157 <<https://ejournalwarmadewa.id/index.php/juprehum/article/view/7143/4545>>

Pasal 62 ayat 1 UUPK, menyatakan bahwa: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13, Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 19 diancam dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)".

Berdasarkan penjelasan Teori Tanggung Jawab dan asas-asas perlindungan konsumen atas kerugian konsumen yang mengalami wanprestasi jual beli Coklat Dubai impor dapat diberikan sanksi berupa ganti rugi yang harus dibayarkan pelaku usaha jasa titip Coklat Dubai impor kepada konsumennya sesuai ketentuan di dalam Pasal 1243 KUHPerdata, menyatakan bahwa: "Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, mulai diwajibkan, apabila si berutang, meskipun telah dinyatakan lalai, tetap tidak melaksanakan perikatannya itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukan hanya dapat diberikan atau dilakukan dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan".

Perlindungan konsumen dalam kerangka transaksi *e-commerce* memiliki signifikansi yang besar. Konsumen memiliki hak untuk meminta kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau layanan yang mereka peroleh tidak sesuai dengan informasi yang disediakan oleh penjual. Disamping itu, penjual memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang atau jasa yang mereka tawarkan tidak memenuhi kesepakatan.¹⁷

Selain banyaknya keuntungan yang ditawarkan, sebagai konsumen, kita harus tetap waspada saat berbelanja secara *online* agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Sangat penting untuk berbelanja dengan hati-hati dan memperhatikan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen terhadap perlindungan konsumen dalam perjanjian yang mereka buat. Tidak jarang, masalah muncul saat menerapkan perlindungan konsumen terkait jual beli *online*.¹⁸ Bentuk perlindungan

¹⁷ Muhammad Johansyah Maulana, 'Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian' (2024) 4(2) Journal of Law, Administration and Social Science 273 <<https://jurnalku.org/index.php/jolas/article/view/569/622>>

¹⁸ Mahdalia Mursita Devi dan Hamzah Vensuri, 'Perlindungan Hukum Pada Jual Beli *Online E-Commerce* Antara Penjual dan Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Sesuai Deskripsi' (Januari 2025) 1(2) *Journal of Entrepreneurship & Technopreneurship* (JoET) 29-30 <<https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/joet/article/view/966>>

hukum bagi konsumen jasa titip *online*. Dalam hal terjadi cacat produk, ada dua jenis perlindungan hukum, yaitu preventif dan preventif, melalui jasa jual beli toko *online*. Upaya preventif adalah upaya untuk mencegah terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa UUPK merupakan upaya preventif melalui ketentuan Pasal 4 huruf c UUPK untuk mencegah terjadinya permasalahan perlindungan konsumen, dikarenakan pembeli buta terhadap hak dan kewajiban saat hendak membeli serta memakai produk tersebut. Sedangkan tindakan represif bertujuan untuk menangani masalah perlindungan konsumen, jika timbul permasalahan yang membuat pembeli merasa mengalami rugi karena cacatnya produk, maka pengusaha harus membayar ganti rugi yang diakibatkannya yaitu apa yang disebut tindakan represif, kerusakan dapat dibayar, dalam bentuk pengembalian dana dibayar oleh pembeli.¹⁹

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kasus wanprestasi dalam jual beli online, khususnya pada pembelian Coklat Dubai impor, tergolong ke dalam bentuk wanprestasi berupa “tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya”. Jenis wanprestasi ini umum terjadi dalam praktik jasa titip (jastip), di mana pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah dipesan dan dibayar oleh konsumen, sehingga menyebabkan kerugian material bagi konsumen dan melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam kasus yang dialami oleh Ajeng Putri Pratiwi, pelaku usaha jasa titip melalui akun Instagram @Galleryjastip_labubu tidak mengirimkan pesanan Coklat Dubai impor setelah menerima pembayaran. Hal ini menimbulkan kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab secara penuh, termasuk memberikan ganti rugi

¹⁹ Moh. Fathur Rizki et.al, ‘Tinjauan Hukum Pelaksanaan Hak Pertunjukan (Performing Right) Perusahaan Karaoke Dalam Pembayaran Royalti Lagu Melalui Kuasa Lembaga Management Kolektif’ (Juli 2021) 19(2) Clavia: Journal Of Law 103 <<https://journal.unibos.ac.id/clavia/article/view/1113/719>>

atas kerugian yang dialami konsumen senilai Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta).

REFERENSI

- Azzahra, C. P., & Purnawan, A. (2023, Maret). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titip barang secara online. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 2(1), 807. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/31362/8439>
- Devi, M. M., & Vensuri, H. (2025, Januari). Perlindungan hukum pada jual beli online (e-commerce) antara penjual dan konsumen terhadap produk yang tidak sesuai deskripsi. *Journal of Entrepreneurship & Technopreneurship (JoET)*, 1(2), 29–30. <https://ojs.stmikdharmapaloriau.ac.id/index.php/joet/article/view/966>
- Fatria, A. U., et al. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan penggunaan jasa titip barang secara online. *Diponegoro Law Journal*, 11(2), 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/33452/26761>
- Hasibuan, S. A., & Faisal. (2024, Maret). Akibat hukum wanprestasi dalam jual beli tiket konser Coldplay secara online. *UNES Law Review*, 6(3), 9184. <https://www.reviewunes.com/index.php/law/article/view/1873/1489>
- Kamagi, G. A. (2018, Juli). Perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan perkembangannya. *Lex Privatum*, 6(5), 58. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21369>
- Komalasari, P. S., et al. (2023). Transformasi dunia pasar tradisional menjadi dunia bisnis online di Indonesia. *Jurnal Sahmiyya*, 2(2),

368. [https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/1805/1143](https://ejournal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/view/1805/1143)
- Mahadewi, K. J. (2023, Oktober). Analisa yuridis perlindungan hukum terhadap penerima pinjaman online berdasarkan perlindungan data pribadi. *Open Journal Systems*, 18(30), 517. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/613/435>
- Maiyestati. (2022). *Metode penelitian hukum*. LPPM Universitas Bung Hatta.
- Maulana, M. J. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce terkait kerugian. *Journal of Law, Administration and Social Science*, 4(2), 273. <https://jurnalku.org/index.php/jolas/article/view/569/622>
- Mainingsih, S. (2024, Agustus). Analisis hukum perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online. *Kafalah: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(2), 136. <https://jurnal.staibta.ac.id/kafalah/article/view/31/26>
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023, Juni). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 442. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4814/2955>
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.
- Mukuan, N. D. S., et al. (2025). Perlindungan hukum terhadap kreditur akibat debitur wanprestasi dalam perjanjian kredit usaha rakyat di Bank SulutGo Cabang Pembantu Modoinding. *Lex Administratum*, 13(1), 7. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/60964/48925>
- Ranty, S. A. F., et al. (2022). Perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha swasta dalam jasa penitipan mobil di bandara ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

- tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Darma Agung*, 1(1), 3.
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/10531/1/ARTIKEL%20%20SANDRIANA%20AGIS TA%20F%20R.pdf>
- Rizki, M. F., et al. (2021, Juli). Tinjauan hukum pelaksanaan hak pertunjukan (performing right) perusahaan karaoke dalam pembayaran royalti lagu melalui kuasa lembaga manajemen kolektif. *Clavia: Journal of Law*, 19(2), 103.
<https://journal.unibos.ac.id/clavia/article/view/1113/719>
- Santika, C., & Safrina. (2023, Februari). Perlindungan konsumen pengguna jasa titip online terhadap hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu produk. *JIM Bidang Hukum Perdata*, 7(1), 12–13.
<https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25929/12130>
- Setyawati, D. A., et al. (2017, Desember). Perlindungan bagi hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian transaksi elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 37.
<https://jurnal.usk.ac.id/SKLJ/article/view/9638/7596>
- Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021, Desember). Penyelesaian ganti rugi akibat wanprestasi perjanjian jual beli online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 2(7), 1968.
<https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/1078/818>
- Trisnamurti, D. A. N., et al. (2023, Juli). Perlindungan hukum bagi konsumen pemegang membership atas wanprestasi promotor penyelenggara konser. *Jurnal Preferensi Hukum*, 4(2), 156–157.
<https://ejournalwarmadewa.id/index.php/juprehum/article/view/7143/4545>