



ISSN 2797-8508 (Print)
ISSN 2807-8330 (Online)

VOL. 5 NO. 4, JUNE-DEC (2025)

Riwayat Artikel

History of Article

Diajukan: 24 Februari 2026

Submitted

Direvisi: 6 Maret 2026

Revised

Diterima: 8 Mei 2026

Accepted

Saran Perujukan

How to cite:

Larisa, Dita Mala Rachel & Rahayu, Sang Ayu Putu (2025). Upaya Hukum Jastiper Atas Kerugian Akibat Wanprestasi Oleh Customer. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 5(4), 1338-1366. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v5i4.47946>

© 2022 Authors. This work is licensed under a [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-NC-SA 4.0\)](#). All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions. This title has been indexed by [Google Scholar](#)

Upaya Hukum Jastiper Atas Kerugian Akibat Wanprestasi Oleh Customer

Jastiper's Legal Efforts For Losses Due To Breach Of Contract By Customer

Dita Mala Rachel Larisa   , Sang Ayu Putu Rahayu 
Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

✉ Email Korespondensi: ditamalarachellarisa@students.unnes.ac.id

Abstract This study examines the legal actions that online personal shopper service providers (jastipers) can take when they suffer losses due to a consumer's breach of contract. Even though the online personal shopping service is increasingly growing in people's digital economic activities, legal attention has so far focused more on consumer protection, while studies on protecting jastipers as business actors harmed by a customer's breach of contract are still relatively limited. Given this situation, this research fills the gap by focusing on the position of jastipers as business actors who have the right to legal protection when they suffer losses due to a customer's breach. The novelty of this study lies in analyzing legal protection as

well as preventive and repressive legal actions that jastipers can take from the perspective of Indonesian civil law. This study aims to analyze the form of legal protection for jastipers (personal shoppers) who suffer losses, as well as to examine the legal efforts that can be taken both preventively and repressively. This research is a normative legal study with statutory, conceptual, and case approaches. Research data include primary and secondary legal materials, supplemented by supporting data in the form of interviews with jastip business actors who have experienced losses. Interviews were conducted with active jastip business actors during the 2024-2026 period to ensure the currency of empirical data. The research results show that the legal relationship between jastipers and consumers is a valid agreement based on Article 1320 of the Civil Code in conjunction with Article 18 of the Law on Electronic Information and Transactions, so jastipers are entitled to legal protection and to claim compensation as regulated in Article 1243 of the Civil Code and Article 6 of the Consumer Protection Law. However, there is a gap between legal protection in theory and practice on the ground due to various obstacles, such as the relatively small amount of losses, difficulties in identifying consumers, and limited access to dispute resolution mechanisms. Therefore, preventive measures are needed, like verifying consumer identities, applying down payments, and having written agreements through digital communication channels to minimize potential losses in online consignment transactions.

Keywords: Online Jastip; Legal Protection; Breach of Contract; Legal Measures; Elektronik Transactions.

Abstrak Penelitian ini mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jasa titip online (jastiper) atas kerugian yang dialaminya akibat tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen. Meskipun praktik jasa titip online semakin berkembang dalam aktivitas ekonomi digital masyarakat, perhatian hukum selama ini lebih banyak berfokus pada perlindungan konsumen, sedangkan kajian mengenai perlindungan terhadap jastiper sebagai pelaku usaha yang dirugikan akibat wanprestasi oleh *customer* masih relatif terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian dengan memfokuskan kajian pada kedudukan jastiper sebagai pelaku usaha yang berhak memperoleh perlindungan hukum ketika mengalami kerugian akibat wanprestasi *customer*. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis perlindungan hukum serta upaya hukum preventif dan represif yang dapat ditempuh jastiper dalam perspektif hukum perdata Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi jastiper yang dirugikan serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh baik secara preventif maupun represif. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan pendekatan kasus. Data penelitian meliputi bahan hukum primer dan sekunder

yang dilengkapi dengan data pendukung berupa wawancara dengan pelaku usaha jasa titip yang pernah mengalami kerugian. Wawancara dilakukan terhadap pelaku usaha jastip aktif pada periode 2024-2026 untuk menjamin kemutakhiran data empiris. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan hukum antara jastiper dan konsumen merupakan perjanjian yang sah berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata juncto Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga jastiper berhak memperoleh perlindungan hukum dan menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata serta Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, terdapat kesenjangan antara perlindungan hukum secara normatif dengan praktik di lapangan karena berbagai hambatan, seperti nilai kerugian yang relatif kecil, kesulitan mengidentifikasi konsumen, serta keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan upaya preventif seperti verifikasi identitas konsumen, penerapan uang muka, serta kesepakatan tertulis melalui media komunikasi digital guna meminimalkan potensi kerugian dalam transaksi jasa titip online.

Kata kunci : Jasa Titip Online; Perlindungan Hukum; Wanprestasi; Upaya Hukum; Transaksi Elektronik.

A. Pendahuluan

Perkembangan transaksi digital di Indonesia terus meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan pesat teknologi informasi, khususnya internet yang pada awalnya hanya dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi dan sarana pembelajaran kini telah merambah ke berbagai bidang kehidupan, salah satunya di bidang ekonomi.¹ Dulunya, kegiatan jual beli ini dilakukan dengan cara bertransaksi secara langsung oleh penjual maupun pembeli, namun seiring berjalannya waktu berkembang menjadi transaksi daring melalui berbagai platform digital. Transaksi elektronik tersebut memungkinkan para pihak untuk melakukan kesepakatan tanpa harus bertemu secara langsung, sehingga kegiatan perdagangan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Fenomena tersebut mencerminkan terbentuknya pola hubungan hukum baru antara pelaku usaha dan konsumen yang pada dasarnya tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum perdata, khususnya terkait dengan perjanjian jual beli.²

¹ Aan Handriani and Endang Prastini, "Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Tinjau Dari Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8094>.

² Hasibuan Syamsir and Rahmania Nika, "Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online Juridical Review Of Breach Of Contract On Online Purchase Agreement," *Dimensi* 9, no. 1 (2020).

Jika dilihat dalam konteks hukum perdata, perjanjian adalah sumber utama yang menjadi penyebab lahirnya hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) Pasal 1313, perjanjian dapat diartikan sebagai suatu perbuatan dimana satu individu mengikatkan dirinya terhadap satu individu atau lebih. Meskipun demikian, dalam perkembangannya perjanjian pada dasarnya dipahami sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi pihak yang terlibat. Prinsip seperti ini juga berlaku didalam transaksi jual beli, karena terdapat kesepakatan antara penjual maupun pembeli yang timbul lewat media elektronik.³ Prinsip perjanjian tersebut juga berlaku dalam berbagai bentuk transaksi yang berkembang di masyarakat, termasuk transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui internet.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan media sosial, muncul berbagai bentuk aktivitas ekonomi berbasis digital, termasuk jasa titip online (jastip), yang menjadi salah satu fenomena baru dalam praktik transaksi elektronik di masyarakat. Jasa titip online adalah suatu layanan informal yang dijalankan oleh individu dengan menawarkan bantuan kepada konsumen untuk membelikan kebutuhan konsumen seperti makanan ataupun barang tertentu sesuai dengan permintaan konsumen, dan dengan imbalan jasa tertentu.⁴ Sementara itu, seiring dengan dinamika kebijakan perdagangan dan perkembangan platform digital, praktik jastip saat ini tidak lagi terbatas pada pembelian barang fisik dari luar maupun dalam negeri. Perkembangan terkini menunjukkan adanya perluasan objek jastip ke dalam ranah digital, seperti jastip tiket konser, *e-ticket*, pulsa, dan *top-up game*, serta maraknya praktik jastip yang terintegrasi dengan platform *social commerce* seperti TikTok Shop dan sistem afiliasi.⁵ Dinamika ini menuntut pembaruan kajian hukum agar tidak hanya merefleksikan praktik jastip konvensional, tetapi juga menjawab tantangan hukum dalam transaksi jastip digital yang terus bertransformasi.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, jastiper dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Meskipun jastiper pada umumnya dijalankan secara individu dan bersifat informal, kegiatan tersebut tetap memenuhi unsur sebagai pelaku usaha karena secara konsisten menawarkan jasa kepada konsumen dengan tujuan memperoleh

³ Alfian Jati Satrio, Rahmi Zubaedah, and Rani Apriani, "Tinjauan Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Pada Marketplace," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 11, no. 1 (2024).

⁴ Nazwa Hawwa Audica, "Analisis Hukum Terhadap Imbalan Jasa Dalam Jasa Titip (Jastip) Online Berdasarkan Ekonomi Syariah," *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 14, no. 6 (2025).

⁵ Raysa Fitriana, Fokky Fuad, and Aris Machmud, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online," *Binamulia Hukum* 14, no. 1 (2025): 43–52, <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.971>.

keuntungan.⁶ Dalam praktiknya, hubungan hukum antara jastiper dan konsumen umumnya dibangun atas dasar kepercayaan, tanpa perjanjian tertulis yang jelas, sehingga rawan menimbulkan permasalahan hukum di kemudian hari.

Sebagai contoh, dalam praktik transaksi jual beli secara online melalui platform marketplace juga sering muncul permasalahan yang berkaitan dengan tidak dipenuhinya kewajiban oleh konsumen. Salah satu kasus yang pernah dibahas dalam penelitian mengenai transaksi jual beli online menunjukkan adanya permasalahan pada sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD), di mana pembeli melakukan pemesanan barang namun menolak untuk melakukan pembayaran ketika barang telah diantarkan oleh kurir. Dalam beberapa kasus, pembeli bahkan memberikan identitas yang tidak jelas atau membatalkan pesanan secara sepihak setelah barang dikirimkan. Kondisi tersebut menyebabkan kerugian bagi penjual karena barang yang telah dikirimkan tidak dapat dibayar sebagaimana mestinya. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa dalam praktik transaksi elektronik, tidak hanya konsumen yang berpotensi dirugikan, tetapi pelaku usaha juga dapat mengalami kerugian akibat tidak dilaksanakannya kewajiban oleh pihak pembeli.⁷

Berkaitan dengan hal ini, fokus penulis adalah pada konsumen. Istilah konsumen dalam penelitian ini digunakan untuk merujuk pada pihak yang menggunakan atau memanfaatkan jasa titip yang disediakan oleh pelaku usaha jasa titip (jastiper). Penggunaan istilah konsumen dalam konteks ini dimaksudkan untuk menggambarkan pihak pemesan atau *customer* yang meminta bantuan kepada jastiper untuk membelikan suatu barang atau produk tertentu. Oleh karena itu, istilah konsumen dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai konsumen dalam pengertian perlindungan konsumen secara umum, tetapi juga sebagai pihak pengguna jasa dalam hubungan transaksi jasa titip online yang menjadi objek kajian penelitian ini. Dengan demikian, istilah konsumen dalam penelitian ini merujuk pada pihak pemesan yang menggunakan jasa titip dalam praktik transaksi jastip online.

Dalam praktiknya, hubungan antara jastiper dan konsumen tidak selalu berjalan sesuai dengan kesepakatan awal. Permasalahan kerap muncul ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak setelah jastiper melakukan pembelian barang, atau konsumen tidak memenuhi kewajiban pembayaran sebagaimana yang telah disepakati. Tindakan tersebut menimbulkan kerugian bagi jastiper, terutama apabila barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan atau tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Walaupun kerugian dalam satu transaksi ini tidak besar, tapi jika terjadi secara terus-menerus, maka jumlah kerugian tersebut akan semakin bertambah dan memberatkan jastiper. Begitu pula dengan

⁶ Niru Anita Sinaga, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen" 5, no. 2 (n.d.).

⁷ Aura Fany Ramadana, "Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online," *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 1 (2024): 70–80.

konsumen yang merasa dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau bahkan tidak menerima barang sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa kesepakatan yang telah dibuat tidak selalu dijalankan dengan tanggung jawab oleh para pihak.⁸

Permasalahan tersebut pada dasarnya berkaitan dengan hubungan hukum yang terbentuk antara jastiper dan konsumen dalam transaksi jasa titip. Secara hukum, hubungan antara jastiper dan konsumen ini termasuk pada hubungan perjanjian, karena adanya kesepakatan mengenai pembelian barang dan pembayaran jasa. Meskipun tidak dibuat secara tertulis, perjanjian tersebut tetap sah selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam setiap perjanjian, para pihak wajib melaksanakan kewajibannya dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁹ Apabila salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya sesuai kesepakatan, maka perbuatan tersebut dapat dianggap sebagai wanprestasi. Dalam kondisi tersebut, pihak yang dirugikan berhak menuntut pemenuhan kewajiban atau ganti rugi berdasarkan ketentuan hukum perdata yang berlaku.¹⁰

Untuk memperkuat identifikasi kesenjangan tersebut, perlu dilakukan telaah kritis terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik transaksi jual beli elektronik dan jasa titip online. Penelitian oleh Ramadana (2024) secara komprehensif mengkaji penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam jual beli online dan mengidentifikasi empat faktor penyebab wanprestasi, namun objek kajiannya masih terbatas pada transaksi di platform *marketplace* dan hanya memosisikan pembeli sebagai pihak yang dirugikan, tanpa menyentuh posisi pelaku usaha perorangan seperti jastiper.¹¹ Sementara itu, penelitian oleh Lengkong, Situmeang, dan Indraswari (2024) mengupas aspek hukum jasa titip online dengan fokus pada perlindungan konsumen dari cacat tersembunyi, serta menegaskan keabsahan perjanjian jastip berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata dan UU ITE, namun penelitian ini tetap berorientasi tunggal pada perlindungan konsumen dan mengabaikan potensi kerugian yang dialami jastiper akibat wanprestasi konsumen.¹² Demikian pula penelitian terbaru oleh Fitriana, Fuad, dan Machmud

⁸ Nur Aisah Umar, "Tinjauan Yuridis Akad Wakalah Bil Ujrah Terhadap Mekanisme Transaksi Pada Usaha Jasa Titip," 2025.

⁹ Dwi Atmoko and Noviriska Noviriska, "Kepastian Hukum Dalam Transaksi Online: Peran Asas Itikad Baik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia," *Binamulia Hukum* 13, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.955>.

¹⁰ Sandrarina Hertanto and Gunawan Djajaputra, "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli," *UNES Law Review* 6, no. 4 (2024).

¹¹ Ramadana, "Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online."

¹² Lonna Yohanes Lengkong, 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 (2024): 187–99, <https://doi.org/10.55809/tora.v10i2.345>.

(2025) yang menyoroti lemahnya posisi konsumen dalam transaksi jastip karena sistem kontraktual berbasis kepercayaan tanpa perlindungan formal, tetapi penelitian ini masih terjebak dalam narasi konsumen sebagai pihak yang lemah, tanpa menyadari bahwa pelaku usaha jastip juga berada dalam posisi rentan ketika menghadapi konsumen beritikad buruk yang menggunakan identitas palsu atau membatalkan pesanan secara sepihak.¹³ Penelitian lain oleh Putri dan Setiawati (2024) mengkaji pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat produk tidak sesuai di marketplace TikTok Shop, dengan fokus pada perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini relevan dengan fenomena jastip berbasis *social commerce* yang saat ini marak, namun tetap berorientasi pada perlindungan konsumen dan belum menyentuh posisi pelaku usaha jastip sebagai pihak yang juga dapat dirugikan.¹⁴ Dan yang terakhir penelitian oleh Sukadana (2025) mengkaji implikasi yuridis wanprestasi dalam hukum perdata antara teori dan praktik, dengan menyoroti kesenjangan antara pengaturan normatif dan realitas penegakan hukum di Indonesia. Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun norma hukum wanprestasi telah tersedia, akses terhadap keadilan masih menjadi kendala utama bagi masyarakat, terutama untuk perkara dengan nilai sengketa kecil. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa problem utama perlindungan hukum bagi jastiper bukan pada ketiadaan norma, melainkan pada tidak efektifnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa.¹⁵

Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisa mengenai transaksi jual beli secara elektronik dan perlindungan hukum dalam kegiatan perdagangan online. Namun sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada perlindungan konsumen sebagai pihak yang berpotensi dirugikan dalam transaksi digital.¹⁶ Kajian yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa titip sebagai pihak yang dirugikan dalam transaksi elektronik masih relatif terbatas. Padahal dalam praktiknya, pelaku usaha jasa titip juga sering mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan secara sepihak maupun tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran oleh konsumen.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, kebaharuan penelitian ini dapat ditegaskan secara eksplisit dalam tiga hal. *Pertama*,

¹³ Raysa Fitriana, Fokky Fuad, and Aris Machmud, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online," *Binamulia Hukum* 14, no. 1 (2025): 43–52, <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.971>.

¹⁴ Fanisa Bunga Melyana Putri and Diana Setiawati, "Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Tidak Sesuai Di Marketplace Tiktok Shop : Analisis Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," n.d., (2024), 1–37.

¹⁵ Dewa Ayu Putri Sukadana, "Implikasi Yuridis Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik," *Jurnal Rechts* 14, no. 1 (2025): 139–54, <https://doi.org/10.56013/rechts.v14i1.4292>.

¹⁶ Abu Sofyan, Benny K Heriawanto, and Ahmad Syaifudin, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online (Studi Pada Platfrom Aplikasi Dengan Metode Cash On Delivery Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," 2023.

penelitian ini mengalihkan fokus dari perlindungan konsumen ke perlindungan pelaku usaha (jastiper) sebagai subjek hukum yang memiliki hak serupa dalam hubungan perjanjian, yang selama ini terabaikan dalam doktrin perlindungan konsumen di Indonesia. *Kedua*, penelitian ini mengkaji terkait upaya preventif (verifikasi identitas, uang muka, dan kesepakatan tertulis elektronik) dan upaya represif (non-litigasi dan litigasi) yang sesuai dengan karakteristik transaksi jastip terkini, yang belum pernah dirumuskan secara komprehensif dalam penelitian-penelitian sebelumnya. *Ketiga*, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya bersifat normatif-doktrinal semata, penelitian ini memperkaya analisis dengan data primer dari wawancara dengan pelaku usaha jastip aktif pada periode 2024–2026, sehingga mampu menjembatani kesenjangan antara *das sollen* (hukum norma) dan *das sein* (realitas praktik digital terkini).¹⁷ Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat wanprestasi konsumen dalam praktik transaksi jasa titip online.

Meskipun secara normatif hukum perdata telah memberikan dasar perlindungan bagi pihak yang dirugikan dalam suatu perjanjian,¹⁸ dalam praktiknya pelaku usaha jasa titip online sering kali tidak menempuh upaya hukum atas kerugian yang dialami.¹⁹ Hal tersebut disebabkan karena nilai kerugian yang relatif kecil serta kurangnya pemahaman mengenai mekanisme hukum yang dapat ditempuh.²⁰ Padahal, sebagai pihak yang dirugikan akibat tidak dilaksanakannya kewajiban oleh konsumen, jastiper memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum dan menuntut ganti rugi.²¹ Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat tindakan wanprestasi konsumen, serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha jasa titip dalam menuntut pertanggungjawaban konsumen sebagai wujud pelaksanaan asas itikad baik dalam perjanjian.

¹⁷ Data Sekunder Hasil Penelitian Kasus Transaksi Jasa Titip Online Melalui Media Sosial Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2026

¹⁸ Niru Anita Sinaga, "Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2019): 6.

¹⁹ Fitriana, Fuad, and Machmud, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online."

²⁰ Yoshua Putra Dinata Naiborhu, "Analisis Hukum Terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam Kontrak Bisnis," *Jendela Hukum* 11, no. 1 (2024) (2024): 1–28, <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FH/article/view/1956>.

²¹ Aura Fany Ramadana, "Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online," *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 1 (2024): 70–80.

B. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji permasalahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan serta konsep-konsep hukum yang relevan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum yang berkaitan dengan perjanjian, wanprestasi, dan tanggung jawab para pihak sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum dan asas itikad baik dalam perjanjian.

Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dalam praktik transaksi jasa titip online. Pada umumnya pendekatan kasus dilakukan melalui analisis terhadap putusan pengadilan, namun dalam penelitian ini tidak ditemukan putusan pengadilan yang secara khusus membahas sengketa antara pelaku usaha jasa titip dan konsumen. Oleh karena itu, analisis kasus dilakukan berdasarkan peristiwa yang dialami oleh pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya. Selain itu, data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Selain itu, penelitian ini juga dilengkapi dengan data pendukung berupa hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa titip online yang pernah mengalami kerugian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan fakta yang terjadi dalam praktik transaksi jasa titip dengan ketentuan hukum dan konsep-konsep hukum yang relevan.

C. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Jastiper Sebagai Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh *Customer* Di Indonesia

Perlindungan hukum adalah suatu aspek penting dalam menjamin keadilan dan kepastian bagi seluruh warga negara pada saat menjalankan hubungan hukum.²² Jika dilihat dalam konteks perjanjian jual beli online, perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak para pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum, khususnya bagi pihak yang mengalami kerugian akibat terjadinya pelanggaran perjanjian maupun tindakan tidak jujur dari pihak lainnya.²³

²² Iryanto Irvan Jaya Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, *Perlindungan Hukum Indonesia*, vol. 2, 2024.

²³ Scolastika Vebriani, Ayu Putu, and Laksmi Danyathi, "Keabsahan Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia: Perlindungan Konsumen Dan UU ITE," *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum* 13, no. 10 (2025): 1008–20, <https://ejournal2.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/273>.

Pada dasarnya, hukum perdata di Indonesia, terutama yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), memberikan dasar pengaturan mengenai hubungan hukum antar para pihak dalam suatu perjanjian. Didalam KUHPer ini juga telah mengatur terkait asas-asas umum perjanjian, seperti hak dan kewajiban bagi para pihak, syarat sahnya perjanjian, dan akibat hukum dari terjadinya wanprestasi. Prinsip tersebut berlaku bagi para pihak meskipun didalam perjanjian tersebut dilakukan dalam bentuk elektronik tanpa bertatap muka secara langsung.²⁴ Namun dalam praktiknya, perjanjian antara jastiper dan konsumen umumnya dilakukan secara elektronik melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp, Telegram, X maupun media sosial lainnya. Melalui media tersebut para pihak melakukan komunikasi terkait pemesanan barang, kesepakatan harga, biaya jasa titip, hingga mekanisme pembayaran yang harus dilakukan oleh konsumen. Meskipun transaksi tersebut dilakukan secara daring, pada dasarnya kesepakatan yang terjadi antara para pihak tetap dapat menimbulkan hubungan hukum sebagaimana perjanjian pada umumnya.²⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan, diperoleh informasi bahwa dalam praktik jasa titip online sering terjadi permasalahan antara pelaku usaha jasa titip dengan konsumen terkait pembatalan pesanan atau tidak dilakukannya pembayaran setelah barang dipesankan oleh pelaku usaha. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu narasumber yang merupakan pelaku usaha jasa titip online,²⁶ diketahui bahwa terdapat konsumen yang melakukan pemesanan barang melalui media sosial, namun setelah barang tersebut dibeli oleh pelaku usaha, konsumen tidak memberikan respon lanjutan atau bahkan tidak melakukan pembayaran sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya. Kondisi tersebut menyebabkan pelaku usaha harus menanggung kerugian karena barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan kepada penjual maupun tidak segera mendapatkan pembeli lain.²⁷ Selain itu, berdasarkan data sekunder yang diperoleh oleh penulis, diketahui bahwa permasalahan serupa juga pernah terjadi dalam praktik transaksi jasa titip online lainnya, dimana konsumen melakukan pemesanan barang melalui media sosial, namun setelah barang dibeli oleh pelaku usaha, konsumen membatalkan pesanan secara sepihak. Dalam kondisi tersebut para pihak pada awalnya telah

²⁴ Afifah Tri Indah Lestari, "Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash on Delivery (Cod)," *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. September (2021).

²⁵ Desy Ary Setyawati, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik," *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46–64, <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.

²⁶ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

²⁷ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

mencapai kesepakatan mengenai jenis barang yang akan dibeli, harga barang, serta biaya jasa titip yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada pelaku usaha. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha jasa titip dan konsumen pada dasarnya lahir dari suatu kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Dengan demikian, apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya dan berpotensi menimbulkan permasalahan hukum dalam hubungan perjanjian yang terjadi antara para pihak.²⁸

Perlindungan hukum bagi pihak yang mengalami kerugian dalam perjanjian jual beli secara online pada dasarnya bersumber dari prinsip itikad baik (*good faith*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli online, para pihak diwajibkan untuk menjalankan perjanjian tersebut dengan itikad baik, yaitu dengan menjunjung tinggi kejujuran serta tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan tersebut, maka pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atau bahkan pembatalan perjanjian.²⁹ Prinsip itikad baik menjadi landasan penting dalam memberikan perlindungan hukum pada transaksi digital karena dapat mencegah terjadinya tindakan tidak jujur, manipulasi data, maupun penipuan yang kerap terjadi dalam praktik jual beli online.³⁰ Selain didasarkan pada asas itikad baik, perlindungan hukum juga dapat diberikan melalui mekanisme wanprestasi, yaitu keadaan ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), wanprestasi menimbulkan kewajiban bagi pihak yang lalai untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian. Dalam praktik jual beli secara online, bentuk wanprestasi juga dapat terjadi ketika konsumen tidak memenuhi kewajibannya setelah barang dipesankan atau dibeli oleh pelaku usaha jasa titip, seperti tidak melakukan pembayaran, membatalkan pesanan secara sepihak, atau tidak merespon bahkan menghilang setelah transaksi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha jasa titip, baik berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil,

²⁸ Data Sekunder Hasil Penelitian Kasus Transaksi Jasa Titip Online Melalui Media Sosial Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2026

²⁹ muhammad Riandi, Nur Ridwan, And Yana Sukma Permana, "Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian" VI, no. 2 (2022): 441–51.

³⁰ Nafa Amelsi Triantika, Elwidarifa Marweny, and Muhammad Hasbi, "Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 Kuhperdata," *Ensiklopedia Sosial Review* 2, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.33559/esr.v2i2.488>.

sehingga pelaku usaha berhak menuntut pertanggungjawaban atau ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.³¹

Selain pengaturan mengenai wanprestasi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hubungan hukum antara pelaku usaha jasa titip dan konsumen juga dapat dilihat dalam perspektif perlindungan konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan serta memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.³² Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, hukum tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha apabila mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, dalam praktik jasa titip online, pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat pembatalan pesanan secara sepihak atau tidak dilakukannya pembayaran oleh konsumen pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang dialaminya.

Apabila dikaitkan dengan praktik jasa titip online yang ditemukan dalam penelitian ini, tindakan konsumen yang tidak melakukan pembayaran setelah barang dibelikan oleh pelaku usaha jasa titip pada dasarnya menunjukkan adanya ketidakpatuhan terhadap kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Dalam kondisi tersebut, konsumen dapat dianggap tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan, sehingga perbuatan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi dalam hubungan perjanjian antara jastiper dan konsumen.³³ Akibat dari wanprestasi tersebut, pelaku usaha jasa titip berpotensi mengalami kerugian karena telah mengeluarkan biaya untuk membeli barang yang dipesankan oleh konsumen. Oleh karena itu, berdasarkan ketentuan hukum perdata, pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian tersebut pada dasarnya memiliki hak untuk menuntut pertanggungjawaban dari konsumen berupa ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran dalam transaksi jasa titip online.³⁴

³¹ Besty Habeahan and Aurelius Rizal Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik," *Nommensen Journal Of Legal Opinion* 2, No. 01 (2021), <https://doi.org/10.51622/Njlo.V2i01.208>.

³² Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>.

³³ Dina Fazriah, Fakultas Hukum, and Universitas Pasundan, "Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian," *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* (2023) 1, no. 2 (2023): 1-18, <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>.

³⁴ Data Sekunder Hasil Penelitian Kasus Transaksi Jasa Titip Online Melalui Media Sosial Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2026

Perlindungan hukum dalam transaksi jual beli secara online juga dapat dilihat dari pengakuan terhadap keabsahan perjanjian elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi elektronik dinyatakan sah sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian yang dibuat secara konvensional. Oleh karena itu, apabila terjadi pelanggaran terhadap isi perjanjian elektronik, maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui jalur hukum, baik melalui gugatan perdata maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.³⁵ Selain melalui pengaturan tanggung jawab hukum, perlindungan bagi pihak yang dirugikan dalam transaksi elektronik juga dapat dilihat dari aspek pembuktian dalam hukum perdata. Dalam praktik jual beli secara online, proses transaksi umumnya dilakukan melalui media digital sehingga seluruh komunikasi dan aktivitas transaksi juga terekam dalam bentuk data elektronik.³⁶ Oleh karena itu, berbagai bentuk bukti digital dapat dimanfaatkan untuk memperkuat posisi hukum pihak yang mengalami kerugian. Bukti-bukti tersebut dapat berupa tangkapan layar (screenshot) percakapan antara para pihak, bukti transfer pembayaran, surat elektronik (email), maupun riwayat percakapan dalam aplikasi pesan instan yang berkaitan dengan proses transaksi.³⁷ Keberadaan bukti-bukti tersebut menjadi penting karena dapat menunjukkan adanya hubungan hukum antara para pihak serta membuktikan adanya kesepakatan yang telah terjadi dalam transaksi tersebut.³⁸

Berdasarkan ketentuan Pasal 1866 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), alat bukti yang sah dalam perkara perdata meliputi bukti tertulis, keterangan saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Meskipun ketentuan tersebut pada awalnya lebih banyak digunakan dalam transaksi konvensional, perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan bukti digital untuk digunakan sebagai bagian dari alat pembuktian dalam perkara perdata. Dalam konteks transaksi elektronik, bukti digital seperti tangkapan layar percakapan, bukti pembayaran, maupun dokumen elektronik lainnya dapat dikategorikan

³⁵ Rr Lyia Aina Prihadiati, "Analisis Yuridis Klausul Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli Online (E-Commerce)," *LITERATUS* 3, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.37010/lit.v3i2.1327>.

³⁶ Saprida Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Fitri Raya, "Legalitas Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia," *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (2023): 315–36, <https://doi.org/10.36908/esha.v8i2.668>.

³⁷ Disriani Latifah Soroinda, Anandri Annisa, and Rininta Soroinda, "Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata" 52, no. 2 (2022).

³⁸ Ni Kadek Dita Indriyani and Lis Julianti, "Pembuktian Terkait Keabsahan Perjanjian Di Bawah Tangan Sebagai Alat Bukti Dalam Perkara Perdata Di Persidangan," *Jumaha* 05, no. 01 (2025): 403–11.

sebagai bentuk bukti tertulis sepanjang dapat menunjukkan keaslian serta keterkaitannya dengan peristiwa hukum yang terjadi. Dengan demikian, meskipun transaksi dilakukan secara daring, bukti-bukti yang dihasilkan dari proses transaksi tersebut tetap memiliki kekuatan pembuktian apabila dapat diverifikasi keabsahannya.³⁹ Dalam praktik jasa titip online, keberadaan bukti-bukti digital tersebut menjadi sangat penting bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat tindakan tidak bertanggung jawab dari konsumen.⁴⁰ Melalui bukti percakapan pemesanan, bukti pembelian barang, maupun bukti komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa telah terjadi kesepakatan transaksi serta adanya tindakan yang merugikan dirinya. Bukti-bukti tersebut juga dapat digunakan untuk menunjukkan kronologi kejadian, mulai dari proses pemesanan barang hingga terjadinya permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.⁴¹ Oleh karena itu, bukti digital memiliki peranan yang sangat penting dalam memperkuat dasar hukum bagi pelaku usaha jasa titip untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialaminya melalui mekanisme hukum yang tersedia.

Di sisi lain, perlindungan hukum juga tercermin melalui adanya berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pihak yang dirugikan. Dalam transaksi jual beli online, pihak yang merasa dirugikan akibat perjanjian jual beli online dapat menempuh jalur litigasi di pengadilan negeri atau memilih penyelesaian secara non-litigasi melalui mediasi dan arbitrase. Mekanisme ini memberikan kesempatan bagi para pihak yang dirugikan dalam transaksi elektronik untuk menuntut pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang dialami. Dalam konteks praktik jasa titip online, pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat tindakan tidak bertanggung jawab dari konsumen juga memiliki kemungkinan untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa tersebut.⁴² Namun demikian, dalam praktiknya penyelesaian sengketa dalam transaksi online sering menghadapi berbagai kendala, seperti sulitnya mengidentifikasi identitas pihak yang melakukan transaksi, terutama apabila pemesanan dilakukan melalui akun anonim atau identitas yang tidak dapat diverifikasi secara jelas. Kondisi ini sering kali menyulitkan proses penegakan hukum serta pengajuan tuntutan ganti rugi

³⁹ K Hidayah and A Witasari, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)," *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 2022.

⁴⁰ M Arbian, R., "Tanggungjawab Pt. Aplikasi Karya Anak Bangsa(Gojek) Terhadap Mitra Driver Gojek Atas Kerugian Akibat Orderan Fiktif Dalam Layanan Go Food Yang Menggunakan Transaksi Tunai (Studi Di Yogyakarta)," 2020.

⁴¹ Fanisa Bunga Melyana Putri and Diana Setiawati, "Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Tidak Sesuai Di Marketplace Tiktok Shop : Analisis Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," n.d., (2024), 1–37.

⁴² Lengkong, Situmeang, and Indraswari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip Online Dari Cacat Barang."

terhadap pihak yang merugikan.⁴³ Oleh karena itu, perlindungan hukum dalam transaksi elektronik tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan hukum yang mengatur hubungan para pihak, tetapi juga pada kemampuan sistem hukum dalam mengatasi berbagai hambatan yang muncul dalam praktik.⁴⁴ Dengan adanya pengaturan mengenai keabsahan perjanjian elektronik, mekanisme ganti rugi, serta berbagai jalur penyelesaian sengketa yang tersedia, diharapkan perlindungan hukum dapat memberikan kepastian dan rasa keadilan bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi digital, termasuk pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab.⁴⁵

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha jasa titip (jastiper) yang mengalami kerugian akibat wanprestasi oleh konsumen pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang jelas dalam sistem hukum perdata di Indonesia. Hubungan hukum antara jastiper dan konsumen lahir dari adanya kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak sebagaimana diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Apabila konsumen tidak melaksanakan kewajibannya setelah terjadinya kesepakatan transaksi, seperti tidak melakukan pembayaran atau membatalkan pesanan secara sepihak setelah barang dibeli oleh jastiper, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi yang menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Selain itu, keberadaan perjanjian elektronik yang diakui keabsahannya dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta adanya bukti digital seperti percakapan transaksi dan bukti pembayaran dapat memperkuat posisi hukum pelaku usaha jasa titip dalam menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialaminya. Oleh karena itu, pelaku usaha jasa titip yang mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum melalui mekanisme wanprestasi serta berbagai jalur penyelesaian sengketa yang tersedia dalam sistem hukum.⁴⁶

2. Upaya Hukum Yang Harus Dilakukan Jastiper Terhadap Kerugian Sebagai Wujud Itikad Baik Dari Customer

Perlindungan hukum yang bersifat normatif, yaitu perlindungan yang hanya tercantum dalam teks-teks peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-

⁴³ I Komang et al., "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet," n.d., <https://doi.org/10.22225/.2.1.1623.73-77>.

⁴⁴ Ananda Clarissa et al., "Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Digital Pada Marketplace Di Indonesia," no. 1 (2026).

⁴⁵ Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee," *Lex LATA* 4, no. 3 (2023), <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>.

⁴⁶ Data Sekunder Hasil Penelitian Kasus Transaksi Jasa Titip Online Melalui Media Sosial Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2026

Undang Hukum Perdata maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pada hakikatnya belum memiliki makna yang substansial apabila tidak diimbangi dengan ketersediaan upaya hukum yang dapat diakses secara efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh para pihak yang membutuhkan, khususnya oleh pelaku usaha jasa titip (jastiper) ketika hak-haknya sebagai pihak yang telah melaksanakan prestasi dilanggar atau tidak dipenuhi oleh konsumen. Keberadaan norma hukum yang menjamin hak jastiper untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialaminya akibat wanprestasi tidak akan memberikan manfaat nyata jika mekanisme untuk menegakkan hak tersebut hanya tersedia secara teoritis, namun dalam praktiknya sulit dijangkau karena berbagai hambatan, seperti biaya perkara yang tinggi, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem hukum yang berlaku.⁴⁷ Dengan demikian, perlindungan hukum sangat bergantung pada sejauh mana upaya hukum yang tersedia dapat benar-benar diakses dan digunakan oleh masyarakat pencari keadilan, termasuk oleh pelaku usaha mikro seperti jastiper yang umumnya bergerak dalam skala kecil dengan nilai transaksi yang relatif terbatas.

Di sisi lain, upaya hukum pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari asas itikad baik (*good faith*) yang menjadi fondasi setiap hubungan perjanjian, karena fungsi utama upaya hukum adalah untuk menegakkan kembali keseimbangan hubungan para pihak ketika salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya dengan itikad baik.⁴⁸ Realitas di lapangan menunjukkan bahwa jastiper kerap menghadapi berbagai bentuk wanprestasi dari konsumen yang mencerminkan lemahnya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian, mulai dari pembatalan pesanan secara sepihak setelah barang dibeli, tidak dilakukannya pembayaran sesuai dengan kesepakatan awal, hingga tindakan penipuan yang lebih terstruktur dengan menggunakan identitas palsu atau alamat fiktif untuk mengelabui jastiper.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, seorang pelaku usaha jasa titip (jastiper) yang telah menjalankan usahanya sejak tahun 2021,⁵⁰ ditemukan sejumlah fakta menarik terkait praktik wanprestasi dalam transaksi jastip online. Narasumber menceritakan pengalamannya ketika menerima pesanan dari seorang konsumen yang meminta dibeli makanan dan obat tetes mata dari Indomaret, serta melakukan pengisian e-wallet sebesar Rp100.000 hingga Rp200.000 dengan

⁴⁷ Dewa Ayu Putri Sukadana, "Implikasi Yuridis Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik," *Jurnal Rechts* 14, no. 1 (2025): 139–54, <https://doi.org/10.56013/rechts.v14i1.4292>.

⁴⁸ Miftah Arifin, "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian," *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>.

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

⁵⁰ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

janji pembayaran secara tunai pada saat barang diantar. Namun setelah seluruh pesanan dipenuhi dan narasumber menuju alamat yang diberikan, diketahui bahwa alamat tersebut tidak valid atau fiktif. Menurut keterangan narasumber, konsumen diketahui menggunakan alamat milik orang lain, dan nomor telepon yang digunakan teridentifikasi sebagai nomor penipu melalui aplikasi Getcontact. Selain itu, konsumen juga memutuskan komunikasi dengan memblokir kontak narasumber tanpa melakukan pembayaran. Akibat kejadian tersebut, narasumber mengaku mengalami kerugian materiil, terlebih karena barang yang dibeli berupa makanan yang tidak dapat dijual kembali. Menariknya, ketika ditanya mengenai langkah hukum yang ditempuh, narasumber menyatakan tidak melaporkan kejadian tersebut ke pihak berwenang. Hal ini disebabkan oleh ketidaksebandingan antara nilai kerugian yang relatif kecil dengan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan dalam proses hukum. Sebagai alternatif, narasumber memilih untuk menyebarkan informasi kejadian tersebut melalui media sosial X dengan mengunggah bukti chat dan nomor telepon pelaku, sebagai upaya peringatan kepada pihak lain agar tidak mengalami kerugian serupa. Narasumber juga mengungkapkan bahwa kasus serupa cukup sering terjadi di kalangan sesama jastiper.⁵¹

Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan salah seorang narasumber yang merupakan pelaku usaha jasa titip online dan telah menjalankan usahanya sejak tahun 2021,⁵² setidaknya dapat diidentifikasi terdapat tiga temuan penting yang memiliki relevansi signifikan dengan kajian mengenai upaya hukum bagi jastiper yang mengalami kerugian akibat wanprestasi konsumen. Ketiga temuan ini tidak hanya menggambarkan realitas empiris di lapangan, tetapi juga mengungkapkan berbagai kompleksitas permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha mikro dalam transaksi digital yang selama ini mungkin luput dari perhatian dalam studi-studi hukum sebelumnya.

Pertama, bentuk wanprestasi yang dialami oleh jastiper ternyata tidak hanya terbatas pada tidak dilakukannya pembayaran oleh konsumen setelah barang dipesankan dan dibeli, sebagaimana lazim dipahami dalam konsep wanprestasi klasik, tetapi juga disertai dengan unsur penipuan yang lebih sistematis melalui penggunaan identitas palsu atau alamat fiktif yang sengaja dirancang untuk mengelabui korban. Dalam kasus yang dialami narasumber, konsumen tidak hanya ingkar janji dengan tidak membayar barang yang telah dipesan, melainkan juga memberikan alamat yang ternyata milik orang lain yang tidak mengenal pelaku,

⁵¹ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

⁵² Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

serta menggunakan nomor telepon yang berdasarkan penelusuran melalui aplikasi *Getcontact* telah teridentifikasi sebagai nomor yang kerap digunakan untuk melakukan tindakan penipuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi jastiper tidak sesederhana sekadar ingkar janji biasa, melainkan telah memasuki ranah perbuatan melawan hukum yang mengandung unsur kesengajaan dan tidak beritikad baik sejak awal transaksi dilakukan. Hal ini tentu memperberat posisi jastiper karena selain harus menanggung kerugian materiil, mereka juga dihadapkan pada kesulitan untuk membuktikan niat jahat konsumen yang sejak awal memang telah merencanakan penipuan dengan menggunakan identitas palsu.

Kedua, respons jastiper terhadap kerugian yang dialaminya cenderung bersifat pasif dalam menempuh jalur hukum formal, dan sikap pasif ini didasari oleh dua alasan utama yang saling berkaitan, yaitu rasionalitas ekonomi dan kesulitan teknis.⁵³ Dari sisi rasionalitas ekonomi, narasumber secara tegas menyatakan bahwa nilai kerugian yang dialaminya, yang berkisar antara Rp100.000 hingga Rp200.000, dirasakan tidak sebanding dengan biaya, waktu, dan tenaga yang harus dikorbankan jika memutuskan untuk menempuh jalur hukum formal seperti melapor ke kepolisian atau mengajukan gugatan ke pengadilan. Biaya transportasi, potensi hilangnya waktu kerja, serta ketidakpastian kapan perkara dapat diselesaikan menjadi pertimbangan rasional yang membuat jastiper enggan melibatkan aparat penegak hukum. Sementara dari sisi kesulitan teknis, jastiper menghadapi kendala serius dalam mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab karena konsumen menggunakan identitas palsu, sehingga meskipun ingin menuntut secara hukum, mereka tidak memiliki subjek hukum yang jelas dan valid untuk digugat atau dilaporkan. Lebih jauh lagi, temuan ini juga mengungkap adanya persepsi di kalangan jastiper bahwa usaha yang mereka jalankan bersifat informal dan ilegal, sehingga mereka merasa tidak memiliki legitimasi atau hak untuk mendapatkan perlindungan hukum ketika mengalami kerugian. Persepsi ini tentu saja keliru secara yuridis karena selama memenuhi syarat sah perjanjian, transaksi jastip online tetap sah dan dilindungi hukum, namun persepsi ini cukup kuat mempengaruhi keputusan jastiper untuk tidak menempuh jalur hukum formal.

Ketiga, sebagai respons atas upaya penyelesaian sengketa melalui jalur hukum formal yang dalam praktiknya sering dianggap lambat dan kurang efektif untuk perkara dengan nilai kerugian yang relatif kecil, sebagian jastiper memilih menempuh cara lain dengan memanfaatkan media sosial. Dalam praktiknya, respons tersebut diwujudkan melalui tindakan memviralkan kasus dengan mengunggah bukti percakapan, nomor telepon, maupun identitas pihak yang dianggap melakukan wanprestasi ke platform media sosial seperti X (Twitter) atau media sosial lainnya. Cara ini dipilih karena dianggap mampu memperoleh

⁵³ Data Sekunder Hasil Penelitian Kasus Transaksi Jasa Titip Online Melalui Media Sosial Diolah Oleh Penulis Pada Tahun 2026

perhatian publik secara lebih cepat, sehingga diharapkan dapat mendorong adanya respon dari pihak yang bersangkutan maupun dari masyarakat luas. Selain itu, dengan memviralkan kasus tersebut, jastiper berharap permasalahan yang dialami dapat segera mendapatkan perhatian sehingga mendorong penyelesaian masalah secara lebih cepat. Dalam beberapa kasus, tindakan ini juga dimaksudkan sebagai bentuk peringatan kepada masyarakat agar lebih berhati-hati terhadap praktik serupa yang dapat merugikan pelaku usaha jasa titip.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jastiper selama ini mengandalkan sistem kepercayaan tanpa verifikasi ketat, yang terbukti rentan terhadap penyalahgunaan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Dalam perspektif upaya hukum, langkah preventif sebenarnya dapat dilakukan untuk meminimalkan risiko wanprestasi. Berdasarkan pengalaman narasumber,⁵⁴ setidaknya ada tiga upaya preventif yang dapat direkomendasikan. *Pertama*, verifikasi identitas konsumen secara lebih ketat dan komprehensif sebelum menerima pesanan, terutama untuk transaksi dengan nilai nominal yang cukup besar atau untuk konsumen baru yang belum pernah bertransaksi sebelumnya. Verifikasi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan meminta foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lainnya yang masih berlaku, dan mencocokkan wajah konsumen dengan foto di KTP melalui panggilan video singkat. Selain itu, jastiper juga dapat melakukan konfirmasi alamat dengan meminta konsumen mengirimkan lokasi melalui aplikasi peta digital atau meminta nomor telepon alternatif yang dapat dihubungi. Meskipun langkah ini mungkin terasa sedikit berlebihan atau tidak nyaman bagi sebagian konsumen, namun dalam praktiknya langkah verifikasi yang ketat akan menyaring konsumen-konsumen yang memiliki niat buruk, karena pada umumnya pelaku penipuan enggan memberikan identitas diri yang sebenarnya. Jastiper juga dapat memanfaatkan teknologi seperti aplikasi pelacak nomor telepon atau bertanya di forum-forum komunitas jastiper untuk mengecek reputasi nomor atau akun konsumen sebelum bertransaksi.

Kedua, penerapan uang muka atau down payment (DP) sebagai bentuk jaminan keseriusan konsumen dalam melakukan pemesanan, sekaligus sebagai mekanisme pengamanan bagi jastiper apabila terjadi pembatalan sepihak di kemudian hari. Besaran uang muka ini dapat disepakati bersama, misalnya 30% hingga 50% dari total nilai barang, tergantung pada jenis barang dan tingkat kepercayaan terhadap konsumen. Uang muka ini berfungsi ganda, di satu sisi menunjukkan komitmen konsumen untuk menyelesaikan transaksi, dan di sisi lain memberikan kompensasi awal bagi jastiper jika konsumen membatalkan pesanan setelah barang dibelikan, setidaknya untuk menutupi sebagian risiko kerugian yang

⁵⁴ Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Atas Nama Pram, Pelaku Usaha Jasa Titip Online, Dengan Menggunakan Platform Media Sosial, Wawancara Dilakukan Pada Tanggal 5 Maret 2026

mungkin timbul. Dalam praktiknya, konsumen yang benar-benar serius dan beritikad baik biasanya tidak keberatan untuk memberikan uang muka sebagai bentuk tanggung jawab, sementara konsumen yang sejak awal berniat melakukan penipuan cenderung akan menghindari permintaan uang muka dengan berbagai alasan. Oleh karena itu, penerapan uang muka dapat menjadi indikator awal untuk menilai itikad baik konsumen.

Ketiga, pembuatan kesepakatan tertulis melalui media chat yang dirancang secara eksplisit, sistematis, dan mencakup seluruh elemen penting transaksi, termasuk di dalamnya pencantuman secara tegas mengenai konsekuensi atau sanksi yang akan diterima apabila salah satu pihak melakukan pembatalan sepihak atau tidak memenuhi kewajibannya. Kesepakatan tertulis ini tidak harus berupa dokumen formal yang ditandatangani di atas materai, mengingat karakteristik transaksi yang dilakukan secara daring, namun cukup dibuat dalam bentuk rangkaian pesan chat yang jelas, terstruktur, dan mencakup hal-hal pokok seperti identitas para pihak, deskripsi barang yang dipesan, harga barang, biaya jasa titip, batas waktu pembayaran, mekanisme pengiriman, serta konsekuensi hukum jika terjadi wanprestasi, misalnya kewajiban membayar ganti rugi atau kehilangan uang muka. Penting bagi jastiper untuk memastikan bahwa konsumen secara eksplisit menyetujui ketentuan-ketentuan tersebut, misalnya dengan meminta konfirmasi tertulis seperti "saya setuju dengan ketentuan ini". Kesepakatan tertulis melalui chat ini memiliki kekuatan hukum karena termasuk dalam kategori perjanjian elektronik yang diakui keabsahannya berdasarkan Pasal 18 UU ITE, dan dapat dijadikan alat bukti yang sah apabila suatu saat terjadi sengketa. Dengan adanya kesepakatan yang eksplisit, jastiper memiliki dasar hukum yang lebih kuat untuk menuntut ganti rugi jika konsumen melakukan wanprestasi, sekaligus memberikan efek preventif karena konsumen akan berpikir ulang sebelum melanggar komitmen yang telah dibuat secara tertulis. Ketiga rekomendasi upaya preventif tersebut, jika diterapkan secara konsisten oleh para pelaku usaha jasa titip online, diharapkan dapat secara signifikan mengurangi risiko terjadinya wanprestasi dan penipuan oleh konsumen beritikad buruk. Lebih dari sekadar melindungi secara individual, penerapan langkah-langkah ini juga akan berkontribusi pada terciptanya ekosistem transaksi jasa titip online yang lebih sehat, berbudaya hukum, dan menjunjung tinggi asas itikad baik, sehingga pada gilirannya kepercayaan yang menjadi fondasi utama usaha ini dapat tetap terpelihara dalam kerangka kepastian hukum yang jelas.

Dalam ranah upaya hukum represif, terdapat beberapa jalur yang secara normatif tersedia bagi jastiper yang mengalami kerugian. Jalur non-litigasi dapat ditempuh melalui negosiasi langsung, mediasi berbasis platform, atau penyelesaian

melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁵⁵ Namun, data wawancara menunjukkan bahwa negosiasi langsung gagal karena konsumen memblokir komunikasi. Sementara itu, akses terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK menyisakan persoalan yuridis, karena secara normatif lembaga tersebut lebih berorientasi pada perlindungan konsumen, sehingga posisi pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan belum sepenuhnya terakomodasi. Jalur litigasi melalui pengadilan negeri dengan gugatan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdata) atau perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata) juga terbuka.⁵⁶ Akan tetapi, berdasarkan pengakuan narasumber, jalur ini terhalang oleh tiga hambatan utama: (1) rasio biaya-manfaat yang tidak sebanding (kerugian Rp100.000-Rp200.000 versus biaya perkara dan waktu yang jauh lebih besar); (2) kesulitan identifikasi pihak tergugat karena penggunaan identitas palsu; dan (3) persepsi jastiper bahwa usahanya "*ilegal*" sehingga tidak berhak atas perlindungan hukum. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun upaya hukum secara normatif tersedia, akses terhadapnya tidak mudah dijangkau oleh pelaku usaha mikro seperti jastiper.

Dari data penelitian ditemukan bahwa jastiper mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif berbasis media sosial, yaitu dengan "*membagikan informasi kasus tersebut di media sosial*" atau "*memviralkan*". narasumber mengunggah bukti chat dan nomor telepon pelaku di X (Twitter) dengan tujuan "*biar gaada korban lain*". Praktik ini dapat dipahami sebagai bentuk *social justice* atau keadilan sosial yang dijalankan oleh masyarakat ketika akses terhadap keadilan formal tertutup. Namun, jika dianalisis dari perspektif upaya hukum, praktik tersebut memiliki sejumlah kelemahan mendasar. Secara hukum, tindakan tersebut berpotensi menimbulkan risiko pelanggaran terhadap ketentuan pencemaran nama baik dalam Pasal 27 ayat (3) UU ITE tentang pencemaran nama baik jika identitas yang disebar tidak dapat diverifikasi kebenarannya atau disampaikan dengan cara yang merugikan kehormatan pihak lain.⁵⁷ Selain itu, penyebaran informasi secara *viral* tidak memberikan kepastian hukum dan tidak mengembalikan kerugian materiil yang telah dialami. Fenomena ini sekaligus menunjukkan bahwa upaya hukum formal yang ada belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan sederhana untuk perkara dengan nilai kerugian kecil. Oleh karena itu, dalam praktiknya penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi lebih dipilih oleh jastiper karena dinilai lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan dibandingkan

⁵⁵ Dahliani and Hadi Tuasikal, "Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Non-Litigasi: Kajian Hukum Dan Implementasinya Di Indonesia," *Journal of Dual Legal Systems* 2, no. 1 (2025).

⁵⁶ Mendy Cevitra and Gunawan Djajaputra, "Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatige Daad) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Perkembangannya," *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023).

⁵⁷ Reydi Vridell Awawangi, "Pencemaran Nama Baik Dalam Kuhp Dan Menurut Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Lex Crimen* 3, no. 4 (2014).

dengan proses litigasi di pengadilan, terutama mengingat nilai kerugian yang relatif kecil serta adanya kendala dalam mengidentifikasi konsumen secara jelas.⁵⁸

D. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa terhadap perlindungan hukum bagi jastiper, dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara jastiper dan konsumen dalam transaksi jasa titip *online* merupakan perjanjian yang sah menurut Pasal 1320 KUHPerdata juncto Pasal 18 UU ITE, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat para pihak. Perlindungan hukum secara normatif bagi jastiper yang dirugikan akibat wanprestasi konsumen telah diatur dalam sistem hukum Indonesia, antara lain melalui hak untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata, hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta pengakuan terhadap bukti digital sebagai alat bukti yang sah. Namun demikian, ditemukan kesenjangan antara perlindungan normatif dengan realitas di lapangan, di mana jastiper yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak atau tidak dilakukannya pembayaran oleh konsumen cenderung tidak menempuh jalur hukum formal.

Sementara itu, berkaitan dengan isu mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh jastiper, hasil analisa menunjukkan bahwa secara yuridis tersedia berbagai upaya hukum baik preventif maupun represif. Upaya preventif dapat dilakukan melalui verifikasi identitas konsumen, penerapan uang muka, dan pembuatan kesepakatan tertulis yang eksplisit, sedangkan upaya represif dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti negosiasi dan mediasi, maupun jalur litigasi melalui gugatan wanprestasi ke pengadilan negeri. Akan tetapi, dalam praktiknya jastiper menghadapi hambatan struktural yang menyebabkan upaya hukum formal tidak efektif, yaitu ketidaksebandingan antara nilai kerugian (Rp100.000-Rp200.000) dengan biaya dan waktu yang diperlukan, kesulitan mengidentifikasi pihak tergugat akibat penggunaan identitas palsu, serta persepsi bahwa usaha jastip tidak memiliki legitimasi hukum. Akibatnya, jastiper lebih memilih mekanisme alternatif berupa "memviralkan" kasus di media sosial, yang meskipun berisiko secara hukum, dianggap lebih cepat dan mudah diakses. Hal ini mengindikasikan bahwa problem utama dalam perlindungan hukum jastiper bukan pada ketiadaan norma, melainkan pada tidak efektifnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa (*access to justice*) untuk perkara dengan nilai kerugian kecil.

E. Ucapan Terimakasih

⁵⁸ Jurnal Ilmu Hukum et al., "Perbandingan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Litigasi Dan Non-Litigasi" 1, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.15575/qanuniya.v1i2.896>.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Sang Ayu Putu Rahayu, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi atas waktu, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum perdata dan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.

F. Pernyataan Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam proses penyusunan maupun publikasi artikel ini. Seluruh tahapan penelitian, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penulisan, dilakukan secara mandiri tanpa adanya campur tangan atau pengaruh dari pihak lain yang dapat mempengaruhi objektivitas hasil penelitian.

G. Referensi

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Artikel Jurnal

Arbian, R., M. "Tanggungjawab Pt. Aplikasi Karya Anak Bangsa(Gojek) Terhadap Mitra Driver Gojek Atas Kerugian Akibat Orderan Fiktif Dalam Layanan Go Food Yang Menggunakan Transaksi Tunai (Studi Di Yogyakarta)," 2020.

Arifin, Miftah. "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2020).

<https://doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>.

- Atmoko, Dwi, and Noviriska Noviriska. "Kepastian Hukum Dalam Transaksi Online: Peran Asas Itikad Baik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia." *Binamulia Hukum* 13, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.955>.
- Audica, Nazwa Hawwa. "Analisis Hukum Terhadap Imbalan Jasa Dalam Jasa Titip (Jastip) Online Berdasarkan Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 14, no. 6 (2025).
- Awawangi, Reydi Vridell. "Pencemaran Nama Baik Dalam Kuhp Dan Menurut Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Lex Crimen* 3, no. 4 (2014).
- Cevitra, Mendy, and Gunawan Djajaputra. "Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatige Daad) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Perkembangannya." *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023).
- Clarissa, Ananda, Ika Dwi, Maya Roza, Ashira Naila Susanti, Devi Riani, and Muthia Salsabila. "Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Digital Pada Marketplace Di Indonesia," no. 1 (2026).
- Dahlioni, and Hadi Tuasikal. "Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Non-Litigasi: Kajian Hukum Dan Implementasinya Di Indonesia." *Journal of Dual Legal Systems* 2, no. 1 (2025).
- Diajukan, Skripsi, Memenuhi Salah, Satu Syarat, Guna Memperoleh, and Gelar Sarjana. "Tinjauan Yuridis Akad Wakalah Bil Ujrah Terhadap Mekanisme Transaksi Pada Usaha Jasa Titip," 2025.
- Fazriah, Dina, Fakultas Hukum, and Universitas Pasundan. "Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian." *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat (2023)* 1, no. 2 (2023): 1–18. <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>.
- Fitriana, Raysa, Fokky Fuad, and Aris Machmud. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online." *Binamulia Hukum* 14, no. 1 (2025): 43–52. <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.971>.
- Habeahan, Besty, and Aurelius Rizal Tamba. "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik." *Nommensen Journal Of Legal Opinion* 2, no. 01 (2021). <https://doi.org/10.51622/njlo.v2i01.208>.
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>.

- Handriani, Aan, and Endang Prastini. "Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Tinjau Dari Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8094>.
- Hertanto, Sandrarina, and Gunawan Djajaputra. "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli." *UNES Law Review* 6, no. 4 (2024).
- Hidayah, K, and A Witasari. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 2022.
- Hukum, Jurnal Ilmu, Litigasi D A N Non-litigasi, Pahrudin Azis, Muhamad Kholid, and Nasrudin Nasrudin. "Perbandingan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Litigasi Dan Non-Litigasi" 1, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.15575/qanuniya.v1i2.896>.
- Indriyani, Ni Kadek Dita, and Lis Julianti. "Pembuktian Terkait Keabsahan Perjanjian Di Bawah Tangan Sebagai Alat Bukti Dalam Perkara Perdata Di Persidangan." *Jumaha* 05, no. 01 (2025): 403–11.
- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex LATA* 4, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>.
- Komang, I, Mahesa Putra, Ni Luh, Made Mahendrawati, Desak Gde, and Dwi Arini. "Penerapan Pasal 1320 Kuh Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Media Internet," n.d. <https://doi.org/10.22225/.2.1.1623.73-77>.
- 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 (2024): 187–99. <https://doi.org/10.55809/tora.v10i2.345>.
- Melyana Putri, Fanisa Bunga, and Diana Setiawati. "Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Tidak Sesuai Di Marketplace Tiktok Shop : Analisis Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," n.d., (2024): 1–37.
- Naiborhu, Yoshua Putra Dinata. "Analisis Hukum Terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam Kontrak Bisnis." *Jendela Hukum* 11, no. 1 (2024) (2024): 1–28. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FH/article/view/1956>.

- Niru Anita Sinaga. "Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2019): 6.
- Prihadiati, Rr Lyia Aina. "Analisis Yuridis Klausul Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli Online (E-Commerce." *LITERATUS* 3, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.37010/lit.v3i2.1327>.
- Ramadana, Aura Fany. "Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 1 (2024): 70–80.
- Riandi, Muhammad, Nur Ridwan, and Yana Sukma Permana. "Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian" VI, no. 2 (2022): 441–51.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, Iryanto Irvan Jaya. *Perlindungan Hukum Indonesia*. Vol. 2, 2024.
- Saprida, Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Fitri Raya. "Legalitas Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia." *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (2023): 315–36. <https://doi.org/10.36908/esh.v8i2.668>.
- Satrio, Alfian Jati, Rahmi Zubaedah, and Rani Apriani. "Tinjauan Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Pada Marketplace." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 11, no. 1 (2024).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46–64. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>.
- Sofyan, Abu, Benny K Heriawanto, and Ahmad Syaifudin. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online (Studi Pada Platfrom Aplikasi Dengan Metode Cash On Delivery Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," 2023.
- Soroinda, Disriani Latifah, Anandri Annisa, and Rininta Soroinda. "Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara Perdata" 52, no. 2 (2022).
- Sukadana, Dewa Ayu Putri. "Implikasi Yuridis Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik." *Jurnal Rechts* 14, no. 1 (2025): 139–54. <https://doi.org/10.56013/rechts.v14i1.4292>.
- Syamsir, Hasibuan, and Rahmania Nika. "Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online Juridical Review Of Breach Of Contract On Online

Purchase Agreement.” *Dimensi* 9, no. 1 (2020).

Tri Indah Lestari, Afifah. “Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash on Delivery (Cod).” *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. September (2021).

Triantika, Nafa Amelsi, Elwidarifa Marwenny, and Muhammad Hasbi. “Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menueur Pasal 1320 Kuhperdata.” *Ensiklopedia Sosial Review* 2, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.33559/esr.v2i2.488>.

Vebriani, Scolastika, Ayu Putu, and Laksmi Danyathi. “Keabsahan Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia: Perlindungan Konsumen Dan UU ITE.” *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum* 13, no. 10 (2025): 1008–20. <https://ejournal2.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/273>.

Biografi Penulis

Dita Mala Rachel Larisa adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Minat penelitiannya meliputi hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, dan hukum transaksi elektronik.

Dr. Sang Ayu Putu Rahayu, S.H., M.H. adalah dosen Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Beliau memiliki keahlian di bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen.

This page is intentionally left blank