

ABSTRAK

Metode pembelian Jasa Titip merupakan salah satu kegiatan perdagangan yang dewasa ini digandrungi pelaksanaannya melalui sistem elektronik mengingat metode pembelian ini memudahkan, dimana konsumen cukup memesan, melakukan pembayaran, dan menunggu kedatangan barang. Namun, dalam praktiknya terdapat peristiwa salah barang dalam metode pembelian Jasa Titip yang membuktikan terdapat celah pelanggaran hukum yang digambarkan dengan ketidaksesuaian atas objek yang diperjanjikan untuk dibelanjakan Jasa Titip dengan yang sampai kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan jawaban atas peristiwa salah barang dalam Jasa Titip dan perlindungan konsumen atasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode pendekatan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini adalah yuridis normatif. Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang bersumber dari peraturan perundang-undangan dan karya tulis ilmiah seperti buku, jurnal, dan artikel. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan.

Pelanggaran atas hak konsumen yang terjadi pada peristiwa ketidaksesuaian barang yang diperjanjikan dengan barang yang sampai ke konsumen saat menggunakan metode pembelian Jasa Titip ini menjadi suatu bukti bahwa masih adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dibuktikan dengan tidak dipenuhinya hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang disepakati oleh pelaku usaha. Berkenaan dengan peristiwa ini, dilakukan analisis juga terhadap peran Shopee, sebuah platform elektronik yang digunakan konsumen dalam peristiwa salah barang ini saat menggunakan metode pembelian Jasa Titip. Atas hal ini diperoleh Kesimpulan bahwa sebagai *platform* elektronik, Shopee diwajibkan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen atas seluruh kendala yang terjadi di dalam aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan penyelesaian atas peristiwa salah barang dalam penggunaan metode pembelian Jasa Titip ini dilakukan menggunakan layanan pengaduan yang disediakan Shopee dengan menghadirkan pihak Shopee sebagai mediator. Atas hal ini, konsumen dipersilakan untuk memberikan pengaduan, berkomunikasi dengan pelaku usaha, memberikan bukti, dan menyelesaikan pengaduan yang berujung pada *refund* atau pengembalian segenap dana yang senilai dengan harga yang sudah dibayarkan. Atas peristiwa ini, Penulis menyarankan untuk dibentuknya pengaturan masing-masing aplikasi pembelian untuk memastikan kesesuaian antara kebutuhan dengan barang yang diperjualbelikan, serta sosialisasi berkala kepada pengguna aplikasi atas eksistensi layanan pengaduan agar hak konsumen dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik senantiasa terpenuhi.

Kata Kunci: *Jasa Titip, Perlindungan Konsumen, Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*