

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Profil Akun Instagram Barakallahstyle

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini sudah berada pada level yang sangat tinggi, apalagi ketika layanan internet mulai menjadi perhatian masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan sosial masyarakat yang semakin meningkat terkait dengan teknologi yang memegang peranan sangat penting dalam kehidupan manusia. Munculnya media sosial yang menawarkan segudang kecanggihan dan fungsi yang sangat cepat memenuhi tuntutan kemajuan zaman sekarang. Sejak media sosial hanya bisa digunakan untuk mengunggah kata-kata, gambar dan video, namun sekarang sudah bisa digunakan secara *live* atau *broadcast* seperti program TV.

Media sosial adalah media online yang digunakan berbagai kelompok untuk bertukar ide dan yang meimungkinkan pengguna untuk dengan mudah berpartisipasi, berkomunikasi, berbagi, dan membuat konten yang berbeda tanpa batasan ruang dan waktu. Salah satu media sosial yang paling sering digunakan sebagai sarana beriklan adalah Instagram. Instagram adalah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan Anda menangkap gambar dan gambar bergerak, termasuk filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk Instagram itu sendiri.

Awalnya, Instagram hanya digunakan sebagai alat untuk mengunggah foto dan video, serta sebagai alat komunikasi dan hiburan untuk melihat foto dan video yang diunggah oleh akun Instagram lainnya. Namun, aplikasi Instagram saat ini tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi antar pengguna Instagram, tetapi juga sebagai sarana untuk mengiklankan dan memperdagangkan barang atau jasa. Melalui media sosial Instagram, para pebisnis online memanfaatkannya sebagai sarana beriklan, begitu pula dengan pemilik akun Instagram @Barakallahstyle yang menggunakan Instagram khusus untuk mempromosikan dan menjalankan bisnis jasa online.

Akun Instagram @Barakallahstyle merupakan salah satu akun Instagram yang menyediakan layanan jasa titip online dari sekian banyaknya akun Instagram yang menerima layanan jasa

titip online. Akun Instagram @Barakallahstylei dibuat oleh seorang mahasiswa Maylia Martdalena yang biasa dipanggil Maylia, bertempat tinggal di Desa Mijen RT 01/RW 01 Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus. Maylia merupakan mahasiswa akhir di Fakultas Manajemen Universitas Muria Kudus.

Maylia Martdalena menggeluti bisnis jasa titip online sejak tahun 2015 yang mana beliau masih duduk di bangkui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sebelum menggeluti bisnis jasa titip online, Maylia sudah memulai bisnis online shop dengan menjadi *reseller* dari penjual tangan pertama. Berawal hanya iseng berjualan online dengan menawarkan produk fashion seperti baju, ceilana, kerudung, jam tangan, sandal dan lainnya. Hingga pada akhirnya merabah kepada bisnis jasa titip online yang mulai ramai pada saat itu. Selain menjadi pemilik akun Instagram @barakallahstylei beliau pula yang berperan akun Instagram pengelola yang menjalankan bisnis jasa titip tersebut. Maylia menjalankan bisnis jasa titip ini secara konsisten hingga kini akun instagram @barakallahstylei memiliki 11,8 Ribu pengikut.<sup>1</sup>

Awal mula Maylia Martdalena tertarik untuk menjalankan bisnis jasa titip online karena menurutnya bisnis jasa titip merupakan bisnis yang tidak berisiko tinggi akan kerugian. Bisnis jasa titip ini juga dapat dilakukan tanpa harus mengganggu waktu kuliahnya mengingat Maylia masih menjadi seorang mahasiswa. Terkait dengan barang-barang yang ia tawarkan juga tidak perlu melakukan stok barang dengan banyak. Karena ia hanya menyediakan barang yang sudah dititip belikan oleh para konsumen. Modal yang diperlukan untuk melaksanakan bisnis jasa titip juga tidak banyak.<sup>2</sup>

Beberapa informasi singkat yang tercantum pada profil akun instagram @barakallahstyle mengenai layanan jasa titip online yang ditawarkan, informasi tersebut, antara lain:

- a. Akun instagram @barakallahstyle menyatakan bahwa jasa titipnya merupakan jastip terjangkau di Kudus.
- b. Keterangan mengenai domisili akun instagram @barakallahstyle yaitu di Kudus.

---

<sup>1</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret, 2023)

<sup>2</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

- c. Keterangan bahwa akun instagram @barakallahstyle sudah berdiri sejak tahun 2015.
- d. Terdapat nomor *WhatsApp* yang bisa dihubungi apabila konsumen berkeinginan untuk order atau bertanya tentang produk yang ditawarkan. Bahkan akun instagram @barakallahstyle juga membuka peluang untuk konsumennya menjadi *reseller*. Admin juga telah mencantumkan link yang langsung menghubungkan ke nomor *WhatsApp*.
- e. Terdapat beberapa testimoni dari konsumen akun instagram @barakallahstyle.

## 2. Spesifikasi Produk-Produk Jasa Titip Dari Jual Beli Online Di Akun Instagram @Barakallahstyle

Produk yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle merupakan produk brand yang toko aslinya hanya terdapat dikawasan tersebut. Oleh sebab itu bisnis jasa titip online ini diperuntukkan kepada konsumen yang daerahnya tidak ada toko merek tersebut namun, berkeinginan membeli barang dari merek atau *brand* tersebut. Konsumen yang gemar berbelanja barang promo tetapi malas antri bahkan tidak memiliki waktu lebih untuk sekedar belanja sangat diuntungkan dengan adanya layanan jasa titip.

Pengertian bisnis jasa titip online yang ditawarkan akun instagram @barakallahstyle adalah seseorang menyediakan jasa kepada orang-orang yang sibuk, tidak punya waktu dan terkendala dengan lokasi *store* sehingga meminta penyedia jasa titip untuk membelanjakan barang yang diinginkan melalui jasa titip. Pemilik akun instagram @barakallahstyle selaku penyedia jasa titip bekerja dengan keluar masuk mall-mall besar yang ada di kota Semarang dan akan lebih sering mengunjungi mall pada saat toko asli dari produk brand sedang mengadakan promo yang menarik. Setelah membelanjakan barang pesanan konsumen selanjutnya mengirimkan barang tersebut kepada konsumen. Pusat perbelanjaan yang dikunjungi oleh pemilik akun instagram @barakallahstyle sebagian besar ada di Semarang karena di kota Kudus sendiri belum ada toko asli dari produk brand yang ditawarkan. Pusat perbelanjaan tersebut sebagian diambil dari

DP Mall Semarang, Teintreim Mall Semarang, Paragon City Mall Semarang, Mall Ciputra, dan Java Supermall.<sup>3</sup>

Produk yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstylei Sebagian besar berasal dari brand mall seperti Miniso, Usupso, H&M, Ruibi, Uniqlo, The Executive, Hush Puppies, Colorbox, Urban N Co, Bershka dan lainnya. Berikut ini adalah daftar singkat informasi mengenai beberapa produk beserta alamat toko yang ditawarkan @barakallahstyle, antara lain:

- a. Miniso adalah jaringan ritel Tiongkok yang menjual aneka barang dengan harga rendah, dari produk kosmetik, alat tulis, mainan, accessories, peralatan elektronik, dan peralatan dapur. Kantor pusat perusahaan miniso berada di Guiangzhou, Tiongkok. Penyedia jasa titip mengambilnya dari Tentrem Mall, Mall Ciputra, DP Mall Semarang, Paragon City Mall Semarang, dan Java Supermall Semarang.
- b. Usupso merupakan perusahaan ritel yang berasal dari Jepang yang memproduksi berbagai macam produk kreatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memudahkan dalam aktivitas sehari-hari. Penyedia jasa titip mengambil produk usupso dari Java Supermall Semarang.
- c. H&M atau Hennes & Mauritz AB adalah perusahaan multinasional yang memproduksi berbagai busana dari mulai anak kecil hingga dewasa. Kantor pusat perusahaan H&M berada di Stockholm, Swedia yang didirikan pada tahun 1947. Penyedia jasa titip mengambil barang H&M dari DP Mall Semarang.
- d. Rubi menjadi salah satu perusahaan fashion yang berasal dari Australia yang memproduksi fashion item *hype* dan kekinian mulai dari produk-produk seperti tas, sepatu, sandal, pakaian, aksesoris dan lainnya. Penyedia jasa titip mengambil Rubi dari DP Mall Semarang.
- e. Uniqlo adalah perusahaan jepang dalam bidang perencanaan produk, produksi, distribusi pakaian kasual. Uniqlo juga memproduksi pakaian olahraga seperti tenis dan golf. Kantor pusat perusahaan Uniqlo berada di Sayama Tokyo. Penyedia jasa titip mengambilnya dari DP Mall Semarang.

---

<sup>3</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

- f. The Executive adalah salah satu brand asal Bandung yang memproduksi bermacam-macam fashion pria dan wanita dari model semi formal maupun formal. Penyedia jasa titip mengambil barang dari brand The Executive ini di Paragon City Mall Semarang dan Mall Ciputra.
- g. Hush Puppies merupakan salah satu brand fashion asal Amerika Serikat dengan produk andalannya berupa produk sepatu, selain itu juga memproduksi pakaian, sandal dan fashion lainnya. Penyedia jasa titip mengambil barang Hush Puppies dari Paragon City Mall Semarang.
- h. Colorbox merupakan salah satu brand berasal dari Indonesia yang menjual berbagai jenis pakaian dan aksesoris seperti baju, celana, jaket, sepatu, topi, gelang, kalung, dan kacamata dengan harga yang relatif terjangkau. Penyedia jasa titip mengambil barang colorbox dari Paragon City Mall Semarang, Mall Ciputra, dan DP Mall Semarang.
- i. Urban N Co merupakan salah satu brand lokal Indonesia yang menjual berbagai macam heels, wedgies, flat shoes hingga hand bag dengan menginsuving gaya modis dan casual. Penyedia jasa titip mengambil barang Urban N Co di Mall Ciputra dan Paragon City Mall Semarang.
- j. Bershka menjadi salah satu perusahaan ritel yang berasal dari Spanyol. Bershka memamerkan berbagai macam produk fashion mulai dari pakaian hingga sepatu model terbaru. Penyedia jasa titip mengambil barang brand bershka dari Paragon City Mall Semarang.

Beberapa barang bermerek yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle merupakan produk original berasal dari store produk tersebut dijual. Pemilik akun instagram @barakallahstyle hanya mempromosikan produk-produk kemudian mengunggahnya di akun instagram sebagai media bisnis jasa titip online. Akun instagram @barakallahstyle tidak hanya menawarkan produk-produk brand mall tersebut pada saat harga normal saja namun juga selalu menginformasikan kepada customer apabila produk-produk yang ditawarkan sedang ada promo, penurunan harga hingga kenaikan harga.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Praktik Jasa Titip Beli Online Di Akun Instagram @Barakallahstyle**

Jasa titip merupakan salah satu layanan yang menjadi pilihan masyarakat untuk membelikan suatu barang ketika malas dan tidak sempat datang langsung ke toko. Adanya teknologi informasi yang semakin canggih memberikan kemudahan kegiatan manusia sehari-hari sehingga dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa ada hambatan jarak dan waktu. Layanan jasa titip online biasanya ditawarkan oleh seseorang melalui akun instagram dengan tujuan membelanjakan suatu objek tertentu dan di tempat tertentu dengan menetapkan biaya atau upah atas pelayanan yang diberikan. Biasanya layanan jasa titip online dilakukan untuk mereka yang mengenalnya. Namun saat ini layanan jasa titip online ditujukan untuk melayani semua orang, baik itu mereka yang sudah kenal dekat maupun orang luar yang tidak dikenal. Barang yang dititip belikan dapat dikirimkan melalui jasa ekspedisi dengan pembayaran yang dilakukan dengan transfer antar bank. Sehingga tanpa bertatap muka antara kedua belah pihak, transaksi tersebut tetap dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemilik akun @Barakallahstylei yang menjalankan bisnis jasa titip online diperoleh beberapa informasi. Setiap kali pemilik akun @barakallahstylei mempromosikan produknya dengan mengunggah satu atau lebih foto produk dengan dilengkapi judul foto yang menarik sehingga dapat menimbulkan minat baca dan minat beli masyarakat untuk menerima jasa titip beli terhadap produk-produk yang ditawarkan di akun instagram tersebut dan dengan harga jasa titip yang murah membuat pembeli tertarik untuk membelinya.<sup>4</sup>

Produk yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstylei adalah produk-produk dari berbagai merk seperti Miniso, Usupso, H&M, Rubi, Uniqlo, The Executive, Hush Puppies, Colorbox, Urban N Co, Bershka dan lainnya. Produk-produk tersebut sebagian besar diambil oleh penyedia jasa titip dari pusat perbelanjaan besar di Semarang. Terkait dengan foto dan video yang diambil pemilik akun instagram @barakallahstylei sebagai bahan untuk promosi didapatkan dengan seizin pihak toko karena pemilik akun instagram

---

<sup>4</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

@barakallahstyle sudah banyak diketahui oleh staff toko-toko tersebut sebagai pelaku usaha jasa titip beli.<sup>5</sup>

Pemilik akun instagram @barakallahstyle memaparkan alur transaksi layanan jasa titip online untuk mempermudah komunikasi dengan calon konsumen. Konsumen yang berminat untuk meinitip beli produk yang telah ditawarkan akun instagram @barakallahstyle harus mematuhi prosedur yang berlaku untuk menitip beli barang. Konsumen yang ingin menitip belikan barang yang ditawarkan dapat menghubungi nomor *WhatsApp* yang tertera di profil akun instagram @barakallahstylei dengan mengisi format order berikut:

- a) Nama
- b) Nomor HP
- c) Alamat
- d) *Screenshot* gambar produk yang diinginkan
- e) Uikuran dan warna produk

Setelah konsumen mengirimkan format order tersebut, admin akan memberikan konfirmasi pesan dengan memberitahu total biaya seluruh barang beserta biaya pengirim sesuai dengan alamat konsumen.

Prosedur sistem kerja akun @barakallahstyle yakni sebagai berikut:

- 1) Mengambil foto barang di tempat atau store.
- 2) Diunggah di akun instagram.
- 3) Memberikan keterangan mengenai kriteria barang dari segi merek, ukuran, serta harga *include fee* jastip.
- 4) Selanjutnya jika ada customer atau pembeli yang tertarik kemudian menghubungi nomor *WhatsApp* sesuai dengan yang tertera di bio akun instagram @barakallahstyle dengan menyertakan format order.
- 5) Konsumen atau pembeli yang tertarik untuk menitip belikan di akun @barakallahstyle maka pembeli harus mentransfer sejumlah uang hanya ke rekening bank milik penyedia jasa titip.
- 6) Pembeli mengirimkan bukti transfer
- 7) Penyedia jasa titip membelanjakan barang titipan konsumen di store.

---

<sup>5</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

- 8) Penyedia jasa titip melakukan pengemasan barang yang siap dikirim.
- 9) Barang pesanan akan dikirim oleh penyedia jasa titip melalui jasa ekspedisi (jasa pengiriman) atau diambil dengan cara COD (*Cash On Delivery*).

Pada jasa titip akun instagram @barakallahstyle juga memberikan layanan jasa titip dengan cara request. Konsumen dapat meminta atau request untuk dibelikan barang dengan merek yang ditawarkan oleh akun instagram @barakallahstyle meskipun barang tersebut tidak pernah diunggah di laman akun instagram @barakallahstyle. Untuk sistem pembayaran dari barang request sama seperti metode pembayaran dengan pemesanan barang yang ditawarkan oleh penyedia jasa titip beli.<sup>6</sup>

Konsumen yang telah melakukan tahap pemesanan selanjutnya melakukan tahap pembayaran barang yang ditipt belikan. Metode pembayaran yang digunakan akun instagram @barakallahstyle anatra lain:

a) *Full Cash Transfer*

*Full Cash Transfer* atau melakukan pembayaran secara lunas, bisa dilakukan melalui rekening pemilik akun instagram @barakallahstyle. Setelah transfer, konsumen harus mengirimkan tanda bukti transfer untuk mengkonfirmasi pembayaran. Apabila barang tidak tersedia maka uang bisa dikembalikan atau di *refund*.

b) *Dp/ Down Payment*

Uang Muka 30% dari harga barang Customer atau pembeli melakukan pembayaran uang muka (DP) di awal kemudian pelunasannya pada hari berikutnya saat *barang* sudah tersedia. Pelunasan pembayaran dapat dilakukan dengan transfer antar rekening bank maupure *Cash On Delivery* (COD) ketika melakukan pengambilan barang secara langsung dengan penyedia jasa titip. Akun @barakallahstyle telah menentukan tempat dan waktu untuk pelunasan transaksi COD diantaranya sebagai berikut :<sup>7</sup>

- 1.) Tempat : Alfamart Panjang  
Pukul : 11.00-11.20
- 2.) Tempat : Universitas Muria Kudus

---

<sup>6</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

<sup>7</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis, (30 Maret 2023)

- Pukul : 12.00-12.30  
 3.) Tempat : Alun-alun Simpang Tujuh  
 Pukul : 15.00-15.20

Dengan adanya penentuan lokasi dan waktu tersebut konsumen dapat memilih lokasi COD sesuai jarak jangkauan. Jika melebihi waktu yang telah ditentukan konsumen dapat mengikuti COD di lokasi berikutnya.

Selain melakukan wawancara dengan pemilik akun instagram @barakallahstyle, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa konsumen layanan jasa titip online yang melakukan praktek *hit and run* dari akun instagram @barakallahstyle. Beberapa konsumen yang penulis wawancara diantaranya:

**Tabel 4.1. Daftar Konsumen yang Pernah Menitip Beli Barang Melalui Layanan Jasa Titip Online di Akun Instagram @Barakallahstyle**

No.	Nama	Jenis Barang/Merek	Harga	Alamat
1.	Indah	Tas Selempang/Oneda	Rp. 385.000,-	Welahan Jepara
2.	Gita Yunanda	Flat Shoes/Urban n Co	RP. 195.000,-	Singocandi
3.	Nalikka	Blouse Wanita/The Executive	Rp. 195.000,-	Cendono
4.	Meylina	Sepatu/Rubi	Rp. 195.000,-	Besito Gebog
5.	Zahro	Parfum/Miniso	Rp. 90.000,-	Undaan

Indah, selaku konsumen atau pengguna jasa titip beli yang berdomisili di Desa Welahan Jepara menyatakan bahwa ia pernah menitip beli barang di @barakallahstyle bahkan sudah menitip beili hingga 4 kali. Indah mengaku menyukai berbelanja online hingga ia menemukan penyedia jasa titip di instagram yaitu di akun instagram @barakallahstyle. Setelah melihat setiap produk yang ditawarkan ia pun tertarik untuk membeli tas selempang merk oneda yang pada saat itu sedang promo dan Indah dapatkan seharga Rp.385.000,-. Pembayaran yang dilakukan Indah menggunakan system DP/uang muka dengan membayar sebesar Rp. 115.500, 30% dari harga keseluruhan. Namuin barang yang dipesan Indah ternyata tidak sesuai dengan yang diinginkan olehnya. Dengan terpaksa Indah melakukan pembatalan transaksi dengan @barakallahstyle dengan alasan

bahwa ia tidak bisa membayar uang sisa 70% dari total biasa karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diinginkan.

“saya membatalkan pemesanan barang jasa titip sebuah tas selempang karena tidak cocok dan tidak sesuai dengan yang saya inginkan dari segi model tas, jadinya saya batalkan saja pemesanannya. Memang disini saya kurang teliti dalam membaca captionnya dan menjadi kesalahan saya sendiri dalam pembelian kali ini”<sup>8</sup>

Gita Yunanda, seorang mahasiswi perguruan tinggi di Kudus yang sangat tertarik pada barang-barang promo terutama barang yang bisa didapatkan secara online. Gita menuturkan bahwa mengenal akun instagram @barakallahstyle dari teman seikhlasnya dan mengakui pernah melakukan transaksi layanan jasa titip di @barakallahstyle. Dia merasa dengan adanya bisnis jasa titip memindahkan membeli barang yang diinginkan tanpa pergi jauh karena di Jepara-Kudus tidak ada toko merk tersebut. Pada saat itu barang yang menarik perhatian Gita adalah produk dari Urban n Co, sebuah flat shoes seharga Rp. 195.000,-. Kemudian gita mimisan dengan menghubungi owner @barakallahstyle melalui WhatsApp yang tertera. Namun dalam proses pembelian barang titipan oleh Gita Yunanda membutuhkan waktu yang cukup lama sedangkan Gita sedang membutuhkan barang tersebut dengan cepat, yang mengharuskan Gita membatalkan pesanan barang pada jasa titip @barakallahstyle. Gita melakukan pembatalan dengan alasan proses yang cukup lama, dan memilih untuk membeli barang tersebut di jasa titip lain.

“saya melakukan pembatalan karena saya sudah membeli barang yang saya inginkan di akun jasa titip lainnya, jadi di jasa titip @barakallahstyle ini pembelanjaannya membutuhkan waktu yang cukup lama, dan saya sangat butuh barang tersebut dengan cepat”<sup>9</sup>

Nilikha, Seilakui pengguna jasa titip yang berdomisili di Desa Prambatan Lor Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus mengakui baru pertama kali melakukan jasa titip pada akun

---

<sup>8</sup> Indah, wawancara oleh penulis, (7 April 2023).

<sup>9</sup> Gita Yunanda, wawancara oleh penulis (9 April 2013)

@barakallahstyle. Nalikha tertarik menggunakan layanan jasa titip karena mempermudah untuk membeli yang diinginkan berkenaan ia sibuk kerja dari pagi hingga sore hari. Ketika Nalikha ingin membeli barang yang ditawarkan jasa titip @barakallahstyle ia melakukan pemesanan kepada pemilik jastip dengan mengirimkan format order, kemudian melakukan kesepakatan. Pada saat itu dia membeli blouse wanita dari merk The Executive dengan harga Rp. 195.000,-. Setelah pemilik jasa titip menginformasikan bahwa barang yang dipesan sudah ada Nalikha melakukan pembatalan pesanan sepihak dengan alasan tidak bisa melunasi pesanan barang tersebut karena sedang terhimpit biaya.

“kami gak pernah curiga sama pembeli kami, karena semuanya kelihatan baik-baik saja saat melakukan pembelian dan meyakini kami jadi gak berfikir yang macam-macam gitui, dan awalnya juga pembeli bertindak sesuai dengan prosedur kami”.<sup>10</sup>

Meylina, seorang mahasiswa Universitas Muria Kudus yang berdomisili di Desa Gebog Kabupaten Kudus mengakui sudah lama menjadi pelanggan setia di jasa titip akun instagram @barakallahstyle. Melina sering titip beli di @barakallahstyle terlebih jika ada produk sale besar-besaran dan hal tersebut menjadi daya Tarik sehingga ia sering menggunakan jastip untuk membeli barang brand dengan harga yang sangat murah tanpa pergi ke mall. Meylina menjadi salah satu pelanggan dari @barakallahstyle yang telah melakukan *hit and run*. Pada saat itu meylina membeli barang berupa sepatu dari merk Rubi. Meylina melakukan pembatalan karena barang yang dipesan tidak sesuai atau salah ukiran dalam owner membelikan pesanan sepatu oleh meylina. pada kasus kali ini menjadi kesalahan dari owner karena telah lalai dan keliru dalam memberikan barang pesanan oleh konsumen.

“saya membatalkan pesanan sepatu saya karena ukuran yang saya pesan ternyata salah, yang awalnya saya memesan di ukuran 37 dan barang yang dibelikan oleh

---

<sup>10</sup> Maylia Martdalena, wawancara oleh penulis (11 April 2023)

owner @barakallahstyle ternyata ukuran 38, jadinya saya tidak mau ambil karena sepatu itu bukan urusan saya”.<sup>11</sup>

Zahro. Selaku pengguna jasa titip @barakallahstyle yang berdomisili di Desa Medini Kecamatan Undaan Kabupaten Kudus mengaku pernah menggunakan layanan jasa titip di akun instagram @barakallahstyle. Zahro melakukan jasa titip beli pada barang merk miniso berupa parfum. Pada pembelian kali ini Zahro melakukan transaksi dengan melakukan pemesanan terlebih dahulu, setelah barang ada pemilik jasa titip akan menginformasikan. Biasanya zahro menggunakan system DP dengan uang muka sebesar 30% dari total biaya keseluruhan. Namun pada saat barang sudah ready, Zahro tidak bisa melunasi pembayaran karena tidak memiliki uang untuk melunasinya.

“saya batalkan pesanannya karena saya punya kebutuhan mendadak jadinya uang buat membayar pesanan saya pakai buat kebutuhan mendadak saya”.<sup>12</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pengguna layanan jasa titip akun @barakallahstyle disimpulkan bahwa praktik jasa titip online yang dilakukan dimulai dari konsumen mengisi format order yang telah ditentukan oleh penyedia jasa titip kemudian melakukan pembayaran barang melalui transfer dan *down payment* (DP). Setelah barang yang dipesan sudah ada, pemilik @barakallahstyle akan mengirimkan barang kepada konsumen secara langsung dengan COD sekaligus meminta pelunasan pembayaran barang pesanan dan mengirimkan barang melalui jasa ekspedisi bagi konsumen yang ingin dikirim biasanya oleh konsumen luar kota Kudus.

Pemilik jasa titip @barakallahstyle berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen dengan mengutamakan kualitas produk. Strategi pemasaran produk dilakukan akun instagram @barakallahstyle melalui instastory dan postingan di Instagram kemudian apabila konsumen tertarik untuk menitip beli produk dapat melakukan pemesanan melalui *WhatsApp*. Pemilik jasa titip @barakallahstyle juga mengunggah foto dan video produk yang ditawarkan melalui fitur status

---

<sup>11</sup> Meylina, wawancara oleh penulis (11 April 2023)

<sup>12</sup> Zahro, wawancara oleh penulis (12 April 2023)

*WhatsApp* untuk mempermudah konsumen lama mendapatkan informasi terbaru mengenai produk yang ditawarkan. Dan tidak sedikit dari beberapa konsumen atau pelanggan jasa titip akun instagram @barakallahstyle yang melakukan *hit and run* dengan beberapa penjelasan yang diberikan oleh pelanggan yang diwawancara oleh penulis.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis Perlindungan Hukum Pelaku Usaha dalam Praktek *Hit and Run* pada Jasa Titip Beli Perspektif Hukum Islam

Dalam bisnis islam akad merupakan suatu unsur yang penting apabila melakukan hubungan hukum dengan sesama manusia. Akad merupakan Tindakan hukum dua pihak, karena di dalam akad terjadi pertemuan ijab yang merepresentasikan kehendak dari satu pihak dan qabul yang menyatakan kehendak pihak lainnya.<sup>13</sup> Islam memberikan kesempatan luas kepada manusia untuk mengembangkan bentuk dan macam hubungan muamalah sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan umat manusia. Tak terkecuali dalam sektor perdagangan yang mana sekarang telah berkembang suatu cara dalam mengadakan suatu perdagangan atau jual beli melalui media elektronik yang lebih dikenal dengan *e-commerce*.<sup>14</sup> Untuk mengetahui *e-commerce* bertentangan atau tidak dari segi hukum perikatan islam, maka *e-commerce* harus sesuai dengan rukun dan syarat akad menurut perikatan Islam. Berkaitan dengan objek *e-commerce* harus memenuhi syarat objek akad yaitu:<sup>15</sup>

- a) Telah ada pada waktu akad diadakan
- b) Dibenarkan oleh Syariah (halal dan bernilai manfaat)
- c) Harus jelas dan diketahui
- d) Dapat diserahkan

Secara umum, bisnis dalam islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut ketika transaksi, atau tanpa menghadirkan benda yang

---

<sup>13</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), 241.

<sup>14</sup> Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Depok: Prenada Media Group, 2015), 197-198.

<sup>15</sup> Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Depok: Prenada Media Group, 2015), 198-199.

dipesan, tetapi dengan ketentuan harus dinyatakan sifat benda secara konkrit, baik diserahkan langsung atau diserahkan kemudian sampai batas waktu tertentu, seperti dalam transaksi jual beli *salam*. Transaksi jual beli *salam* adalah jual beli suatu barang yang pernikahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dengan pembayaran modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari.<sup>16</sup>

Dalam aturan bermuamalah dalam islam orang diperintahkan untuk memenuhi perjanjian yang telah di buatnya bersama dengan orang lainnya. Apabila terjadi pembatalan harus dilakukan dengan cara yang wajar dan patut karena hukum berasal dari akad adalah keharusan melaksanakan. Oleh karena itu, pembatalan pesanan (*hit and run*) yang dilakukan oleh pihak pembeli atau konsumen dalam jasa titip beli online merupakan suatu pembatalan sepihak dengan cara *fasakh*. *Fasakh* adalah pembatalan yang dilakukan secara sepihak ataupun tanpa adanya persetujuan. *Fasakh* adakalanya dilakukan oleh dua orang yang berakad dengan kerelaan keduanya dan tanpa kerelaan. Dalam akad yang tidak mempunyai konsekuensi hukum (tidak mengikat) maka pembatalan suatu transaksi dapat dilakukan melalui *fasakh* karena iqalah dengan berdasarkan keridhaan antara kedua pihak yang berakad.

Seandainya ada pihak yang ingin membatalkan suatu perjanjian karena alasan-alasan tertentu, maka pihak tersebut dapat memberitahukan pihak yang lain terlebih dahulu dan berbicara dengan baik serta mengungkapkan alasannya dengan benar, karena setiap orang dan tidak terkecuali pihak penjual juga mempunyai rasa iba dan belas kasihan terhadap yang lain walaupun setiap orang yang berbisnis tidak ingin dirugikan. Adapun prosedur pembatalan perjanjian dalam hukum islam yaitu dengan cara memberitahu pihak yang lain bahwa perjanjian atau kesepakatan yang telah diikat akan diberhentikan (dibatalkan), hal ini tentunya juga disertai alasan pembatalannya.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), 143.

<sup>17</sup> Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 6.

Dilihat dari pelaksanaan akad *salam* yang dilakukan para pihak dalam kasus pembatalan sepihak dalam jual beli jasa titip barang online yang diangkat oleh penulis diketahui bahwa pihak konsumen tidak melakukan perjanjian yang telah disepakati bersama. Konsumen yang telah memesan barang *pre order* diketahui tidak membayar pelunasan sesuai waktu yang diperjanjikan. Dalam hal ini pihak penjual merasa dirugikan dalam hal waktu dan modal karena telah memesan atau membelikan di mall yang menyediakan barang merk tersebut. Penyedia jasa titip beli online sudah terlanjur memesan barang merk tersebut namun pihak pembeli yang telah sepakat mengikuti ketentuan dari jual beli jasa titip online justru tidak melaksanakan sesuai yang diperjanjikan. Sehingga sikap penjual dalam hal ini bertindak sebagai dropshipper membuat daftar hitam konsumen yang melakukan *hit and run* yang hilang kabar dan lalai akan kewajibannya.

Dalam kasus di atas maka, dapat diklasifikasikan berdasarkan kasusnya bahwa apabila *pre order* yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa titip beli online walaupun hanya mensyaratkan uang muka dan hanya sebagai pihak yang memasarkan barang kepada *supplier* tidak memproduksi barangnya sendiri maka hal ini dapat dipersamakan dengan akad *salam*. Untuk menjadikan sahnya akad *salam*, *muslam alah* (penjual) berhak mendapatkan modal dan berkewajiban untuk mengirimkan barang kepada pembeli. Sedangkan bagi pembeli, ia berhak memiliki barang sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati dan berkewajiban memberikan modal kepada penjual.<sup>18</sup>

Pelaksanaan akad *salam* harus dilakukan berdasarkan takaran dan timbangan yang jelas, selain itu juga diketahui jangka waktu yang jelas walaupun pembayarannya pada saat jatuh tempo hukumnya boleh. Dalam akad *salam* jika barang yang dipesan telah diterima dan kemudian terdapat cacat pada barang itu atau tidak sesuai dengan sifat-sifat, ciri-ciri, kualitas atau kuantitas barang yang dipesan maka pihak pemesan (konsumen) bolehkah menyatakan apabila ia menerima atau

---

<sup>18</sup> Panji Adam, Fikih Muamalah Maliyah Konsep, *Regulasi, dan Implementasi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 68.

tidak.<sup>19</sup> Apabila rukun dan syarat semuanya telah terpenuhi maka jual beli pesanan ini dinyatakan sah dan masing-masing pihak terkait dengan ketentuan yang mereka sepakati berdasarkan hal tersebut maka apabila terjadi pembatalan *salam* maka hal tersebut boleh saja dilakukan dengan jalan *fasakh* yang dilakukan oleh pihak konsumen karena ada alasan-alasan yang datang kemudian sehingga mengakibatkan konsumen tidak mampu membayar pelunasan pesanan yang telah disepakatinya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi inti berhasilnya suatu akad adalah pihak itu sendiri, baik penjual maupun pembeli harus sama-sama mematuhi perjanjian yang telah disepakati bersama sampai akad itu berakhir. Dalam jual beli pesanan berupa akad *salam* maka dapat dibatalkan dengan cara *fasakh*.

Apabila terjadi suatu pembatalan maka harus diselesaikan dengan jalan perdamaian antara sesama pihak yang melakukan akad ataupun dengan jalan menunjukkan pihak ketiga atas kesepakatan bersama yang disebut dengan *tahkim*. Sehingga tidak adanya permusuhan antara pihak yang telah melakukan perjanjian. Apabila suatu pihak melakukan ingkar janji seperti halnya dalam pembatalan sepihak tanpa dilandasi dengan keridhaan, maka hal tersebut merupakan suatu sifat yang tercela dalam kelangsungan hidup bermasyarakat. Sehingga perdamaian dan jalan arbitrase sangat dibutuhkan dan bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut agar tidak menimbulkan suatu pertikaian atau permusuhan dalam kehidupan bermasyarakat.

## **2. Analisis Perlindungan Hukum Pelaku Usaha dalam Praktek *Hit and Run* pada Jasa Titip Beli Perspektif Hukum Positif**

Transaksi jual beli merupakan sebuah transaksi yang melibatkan antara dua pihak atau lebih yang mana dalam dunia saat ini tak terbatas antar ruang dan waktu. Jual beli yang dahulu dikenal secara konvensional yang mengharuskan bertemu antara satu sama lain untuk melakukan transaksi, namun kini semakin tergeser dengan adanya aktivitas bisnis dengan teknologi internet yang disebut sebagai *electronic commerce* atau yang biasa

---

<sup>19</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), 146-147.

disebut *e-commerce*. *E-commerce* menawarkan cara melakukan bisnis jual beli online melalui social media. Sama halnya dengan yang dilakukan oleh pemilik akun Instagram @barakallahstyle yang memanfaatkan sosial media sebagai alat promosi dari bisnis jasa titip beli online yang dikelola secara individual.

Melakukan bisnis secara online memberikan keuntungan lebih bagi para pelaku usaha, terutama oleh owner dari akun Instagram @barakallahstyle. Keuntungan yang didapatkan oleh pemilik usaha jasa titip beli ini memiliki media promosi yang lebih luas jangkauannya. Tidak hanya itu perilaku usaha akuin @barakallahstyle juga dapat memberikan lebih banyak informasi mengenai produk yang ditawarkan untuk titip beli, mulai dari spesifikasi barang seperti warna, ukuran, referensi pemakaian, dan juga foto barang yang lebih menarik lagi untuk diunggah di sosial media terutama di platform Instagram. Owner @barakallahstylei juga mendapatkan lebih banyak konsumen, tidak hanya berasal dari kota Kudus saja, namun berasal dari luar kota Kudus seperti Pati, Jepara, Demak, Reimbang dan sekitarnya.

Dalam bisnis online membutuhkan subjek hukum yang mana dalam hal ini adalah pelaku usaha dan konsumen. Kemudian di antara subjek hukum tersebut saling melakukan penawaran dan penerimaan melalui media teknologi dan informasi dengan layanan internet yang kemudian melahirkan perjanjian yang didasarkan dengan alat bukti elektronik dan menimbulkan adanya tanggung jawab di antara para pihak tersebut. Dalam bisnis online pelaku usaha bebas menawarkan produk sesuai yang diinginkannya. Dalam hal ini salah satu yang banyak diminati pelaku usaha adalah penjualan barang dengan mekanisme *Pre Order* (PO).

Dalam dunia perniagaan istilah *Pre Order* (PO) merupakan sistem pembelian barang dengan pemesanan dan pembayaran dilakukan di awal, dengan masa tenggang waktu tunggu (estimasi atau perkiraan) kedatangan barang. Dengan kata lain, customer membayar sebelum barang di order. Maka setiap barang yang akan di *pre order*, selalu diberikan batas waktu untuk pemesanan. Dengan demikian, *pre order* bukan peisan langsung jadi karena *pre order* butuh waktu agar barang yang telah customer pesan dan bayar sampai di rumah. Barang *pre order* yang dijual biasanya merupakan barang yang diimpor

dan barang-barang yang harus diproduksi dulu. Sehingga membutuhkan waktu tunggu yang sedikit lebih lama. Namun dalam praktiknya untuk barang-barang yang bernilai kecil ketentuan tentang uang muka terkadang tidak diberlakukan.

Dalam suatu perjanjian jual beli online banyak kemungkinan-kemungkinan yang terjadi, baik dalam jual beli tak terkecuali dalam jual beli melalui mekanisme *pre order* tersebut. Kemungkinan yang sering terjadi adalah salah saat pihak tidak melaksanakan perjanjian atau tidak memenuhi isi perjanjian sebagaimana yang telah disepakati bersama-sama. Seperti yang diketahui penulis diberbagai akun sosial media seperti facebook dan instgram. Disana penjual menggunakan akun pribadi mereka untuk menjual barang yang dipesan tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan adanya uang muka. Setelah barang yang dipesan maka, pembeli harus melakukan pembayaran secara lunas. Dalam penerapan sistem *pre order* apabila pelaku usaha mempersyaratkan uang muka maka akan meminimalisir resiko pembatalan sepihak oleh konsumen sedangkan apabila tidak mempersyaratkan ulang muka maka hal tersebut memberi risiko yang sangat besar, dan tidak jarang pelaku usaha tidak mengetahui tentang itu.

Pada kasus yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini yang mana konsumen lalai akan kewajibannya. Konsumen yang telah memesan barang dari jasa titip pada akun instgram @barakallahstylei dan telah dikonfirmasi oleh owner, namun saat pesanan barang jasa titip beli sudah siap konsumen membatalkan pesanan sepihak tanpa melunasi pembayaran terlebih dahulu. Pihak penjual telah melakukan perpanjangan waktu untuk memberikan kesempatan konsumen untuk membayar pelunasan tetapi nyatanya konsumen hilang kabar dan tak kunjung memenuhi kewajiban dan istri membatalkan secara sepihak kepada penjual.

Perbuatan seperti itu tentunya sangat mengecewakan bagi penyedia jasa titip beli atau pelaku usaha karena telah dirugikan dalam hal waktu, material maupun formal. Pelaku usaha telah memenuhi orderan barang yang diminta ternyata secara tiba-tiba dibatalkan begitu saja. Perbuatan konsumen semacam ini dalam media online disebut dengan istilah *hit and run*. Dalam bisnis online sering ditemukan kasus yang disebut *hit and run*. *Hit and run* merupakan suatu kondisi dimana konsumen yang telah

memesan suatu barang kemudian hilang kabar tanpa pemberitahuan. Kondisi ini tentunya dapat merugikan pihak pelaku usaha. Apalagi dalam jual beli online seperti jasa titip beli barang yang rata-rata adalah seorang dropshipper atau reseller yang menjual barang produk dari pihak supplier tentunya hal ini sangat mempengaruhi bisnis yang dilakukannya.

Berdasarkan hal tersebut maka apabila di telah menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka ketentuan tentang perlindungan hukum yang didapatkan oleh pelaku usaha diatur dalam bab I pasal 6 dan 7 yang menyebutkan mengenai kewajiban dari pelaku usaha dalam perniagaan atau jual beli yaitu menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.<sup>20</sup>

Pada dasarnya jual beli yang dilakukan setiap manusia dengan sesama individu lainnya merupakan sebuah perjanjian. Oleh karena itu, perjanjian jual beli telah dapat dikatakan sah atau terlahir saat terjadinya kesepakatan atau terjadinya persetujuan antara kedua belah pihak terdapat hal yang menjadi pokok perjanjian. Siapakah yang menjadi pembahasan disini adalah pertemuan kehendak dari kedua belah pihak.

Dalam transaksi online persetujuan ini terjadi apabila pihak yang satu telah menyetujui pernyataan dari pihak yang lain. Dalam pasal 1338 KUH Perdata tentang asas kebebasan berkontrak menjelaskan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Dan persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik. Berdasarkan hal tersebut maka ketika tidak ada alasan yang mengakibatkan perjanjian jual beli batal maka kedua belah pihak tidak dapat membatalkan perjanjian jual belinya secara sepihak.<sup>21</sup>

Dalam jual beli online harus diterapkan itikad baik dari kedua belah pihak yaitu dari pihak pembeli dan pihak penjual atau penyedia jasa titip beli. Karena dalam jual beli online antara penjual dan pembeli tidak saling bertatap muka dalam melakukan

---

<sup>20</sup> UU RI NO. 8 Tahun 1999

<sup>21</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, pasal 1338.

transaksi sehingga sikap kepercayaan saja tidak cukup untuk mengukur keberhasilan suatu jual beli secara online. Oleh karena itu, itikad baik merupakan hal yang penting diterapkan dalam jual beli online. Perkataan tentang itikad baik dirumuskan dalam pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara yang berbunyi “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.<sup>22</sup>

Ketentuan pasal tersebut mempersoalkan pada tataran pelaksanaan suatu perjanjian, dimana perjanjian tersebut dalam keadaan sudah ada. Sebenarnya pasal ini dikenal sebagai pasal yang tidak jelas, sebabnya adalah suatu itikad baik merupakan pengertian yang abstrak, dan walaupun seseorang mengerti apa itu itikad baik, orang tersebut akan tetap sulit merumuskannya.<sup>23</sup>

Apabila dianalisis menggunakan pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam melakukan transaksi kedua pihak harus dilandasi dengan itikad yang baik dalam melakukan transaksi jual beli online. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen buatan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam hal peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan kasus yang dipaparkan di atas maka konsumen dapat dikategorikan telah melanggar hak pelaku usaha karena telah beritikad tidak baik dalam melakukan pemesanan barang, apabila konsumen beritikad baik maka pihaknya akan menjelaskan alasan pembatalan jual belinya. Pelaku usaha yang bertindak sebagai dropshipper seharusnya mendapatkan hak-haknya diantaranya yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar

---

<sup>22</sup> *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, pasal 1338.

<sup>23</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 80.

barang dan jasa yang diperdagangkan, serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, sesuai yang dipaparkan dalam Pasal 6 ayat 1 dan 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat pembatalan sepihak dalam jual beli tersebut dapat didasarkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena melanggar hak pelaku usaha dijelaskan dalam pasal 6 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut berkaitan dengan Tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Selama ini pemerintah melakukan perlindungan hukum baik yang bersifat represif atau preventif kepada pelaku usaha menggunakan UU Perlindungan Konsumen, namun pelaksanaannya masih kurang efektif. Walaupun tidak ada perlindungan hukum secara preventif kepada pelaku usaha untuk melindungi kepentingan-kepentingan pelaku usaha maka dapat menggunakan UU Perlindungan konsumen sebagai perlindungan hukumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis dapat menganalisis bahwa perbuatan *hit and run* dalam pemesanan barang dari jasa titip online yang dilakukan oleh pihak pembeli atau konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum yang dengan menggunakan sarana perlindungan hukum preventif sebagaimana yang telah diundangkan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Sehingga untuk melindungi pelaku usaha akibat perbuatan *hit and run* tersebut masih membutuhkan penanganan secara represif agar dapat melindungi hak pelaku usaha.

Perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen harus saling memperhatikan kepentingan-kepentingan para pihak dengan berdasarkan asas itikad baik, tak terkecuali dalam perjanjian jual beli online. Apabila kemudian terjadi sengketa antara para pihak, maka proses penyelesaiannya harus dipermudah atau disederhanakan. Begitupun dalam hal beban pembuktian, pelaku usaha yang dibebani untuk membuktikan ketidakbersalahannya.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 181.