

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN ATAS
PENGIRIMAN BARANG TIDAK
SESUAI PESANAN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MELALUI APLIKASI TIKTOK *SHOP*¹**

Oleh : Regina Lumentut²

reginalumentut16@gmail.com

Wulanmas A P G Frederik³

wulanmasracyfrederik@yahoo.com

Revy S. M. Korah⁴

korahrevy@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum yang diperoleh konsumen atas pengiriman barang tidak sesuai pesanan melalui aplikasi TikTok Shop dan pertanggungjawaban serta pengenaan sanksi hukum dari pihak aplikasi TikTok Shop atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat pengiriman barang tidak sesuai pesanan. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian yuridis normatif, sehingga dapat disimpulkan: 1. Pengiriman barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli *online* telah melanggar hak konsumen dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yakni hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang diperjanjikan. Akibat dari pelanggaran hak tersebut menimbulkan hak untuk menuntut ganti kerugian ataupun kompensasi kepada pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen. 2. Bentuk pertanggungjawaban terhadap perbuatan pengiriman barang tidak sesuai pesanan yang mengakibatkan kerugian konsumen ialah pemberian ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumen, berupa pengembalian barang (retur) dan/atau pengembalian dana (*refund*). Apabila pihak pelaku usaha yang diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian

menolak untuk memberi ganti rugi, maka dapat dikenakan sanksi perdata, sanksi pidana ataupun sanksi administratif berdasarkan peraturan yang berlaku.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Hak Konsumen, Transaksi Jual Beli *Online*.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital yang serba menggunakan internet memudahkan setiap orang untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Beragam produk dapat diperdagangkan melalui internet, baik itu berupa barang maupun jasa. Barang yang menjadi objek jual beli harus benda tertentu yang dapat ditentukan, baik bentuk (wujud), jenis, jumlah maupun harganya dan benda itu memang benda yang boleh diperdagangkan.⁵

Sistem perdagangan elektronik yang menggunakan platform *online* seperti *marketplace*, aplikasi-aplikasi *e-commerce* dan media sosial yang berkembang menjadi *social commerce*, menjadikan perdagangan elektronik semakin diminati oleh pengguna internet. Aplikasi media sosial yang kini berkembang dengan menyediakan fitur-fitur pendukung untuk melakukan transaksi jual beli *online* ialah aplikasi TikTok dengan fiturnya TikTok Shop.

Lembaga riset pasar dan perilaku konsumen (*consumer insight*) Populix menerbitkan laporan berjudul "*The Social Commerce Landscape in Indonesia*" yang melibatkan 1.020 responden dengan usia 18-55 tahun yang ada di wilayah Indonesia dalam periode 28 Juli hingga 9 Agustus 2022 melaporkan bahwa 45% responden menggunakan TikTok Shop sebagai media sosial yang paling sering digunakan untuk berbelanja *online*.⁶

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM : 19071101111

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-5, 2017), hlm. 318.

⁶ Kompas.com, "*Orang Indonesia Makin Gemar Belanja Online lewat Media Sosial, Terbanyak di TikTok Shop*" <https://tekno.kompas.com/read/2022/09/25/08000077/orang-indonesia-makin-gemar-belanja-online-lewat-media-sosial-terbanyak-di> diakses pada 16 Februari 2023.

Umumnya kegiatan jual beli tentunya memiliki risiko. Risiko dalam transaksi jual beli *online* ialah apabila konsumen dirugikan atas perbuatan pelaku usaha seperti pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen yang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dikenal dengan wanprestasi.

Wanprestasi adalah perbuatan seseorang yang merugikan orang lain dengan melakukan suatu perbuatan merugikan yang tidak sesuai dengan apa diperjanjikan dalam suatu perjanjian. Adapun seorang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila:⁷

1. Seorang tersebut tidak memenuhi prestasi sama sekali;
2. Seorang tersebut memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana mestinya;
3. Seorang tersebut memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya;
4. Seorang tersebut memenuhi prestasi, tetapi melakukan yang dilarang dalam perjanjian.

Apabila dikaitkan dengan transaksi jual beli *online*, wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penjual dapat berupa: penjual yang tidak mengirimkan barang pesanan pembeli; penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan pembeli; penjual yang terlambat mengirimkan pesanan pembeli; penjual yang menjual produk terlarang ataupun produk cacat; dan sebagainya.

Urgensi perlindungan konsumen menjadi salah satu hal penting dalam menciptakan lingkungan perdagangan yang sehat dan menyeimbangkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Keadaan konsumen yang menderita kerugian akibat perbuatan pelaku usaha, menunjukkan pentingnya penegakan hukum perlindungan konsumen untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Tuntutan akan haknya akan semakin menonjol bila pemenuhannya

berkaitan langsung dengan kebutuhan pokok, seperti sandang, pangan, papan, dan lahan (atau tanah).⁸

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga merupakan bagian daripada perwujudan konsep negara hukum sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat 3 UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945, dengan menciptakan peraturan yang melindungi konsumen untuk menjamin terpenuhinya tuntutan akan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Hak atas informasi merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap konsumen, yang dalam pasal 4 huruf c UUPK disebutkan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dibelinya. Hak ini merupakan kewajiban dasar seorang pelaku usaha dalam memperdagangkan barangnya sekaligus menunjukkan itikad baik kepada konsumen. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan atau dapat dikatakan barang yang sesuai dengan pesanan konsumen (pasal 4 huruf b UUPK).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengiriman barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli *online/e-commerce* melalui aplikasi TikTok Shop?
2. Bagaimana pertanggungjawaban dan sanksi hukum dari pihak aplikasi TikTok Shop atas kerugian yang dialami konsumen akibat pengiriman barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli *online/e-commerce* melalui aplikasi TikTok Shop?

C. Metode Penelitian

⁷ P. N. H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media Group, Cetakan ke-2, 2016), hlm. 292.

⁸ Revy S. M. Korah, "Mediasi Merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian Masalah dalam Sengketa Perdagangan Internasional", *Jurnal Hukum Unsrat* Vol. 12 No. 3, April-Juni Tahun 2013, hlm. 33.

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian yuridis normatif. Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tertier. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Pengiriman Barang Tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli *Online/E-Commerce* Melalui Aplikasi Tiktok Shop

Perlindungan hukum lahir dari kaidah hukum yang ada dalam masyarakat yang merupakan hasil kesepakatan bersama antar masyarakat guna mengatur kehidupan sesama anggota masyarakat dan antara perorangan dengan pemerintah yang mewakili kepentingan masyarakat.⁹ Berdasarkan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum terhadap konsumen ialah upaya melindungi kepentingan konsumen dengan memberikan hak kepada konsumen untuk mempertahankan kepentingannya dari pihak yang mengganggu haknya atau kepentingannya. Penegakan terhadap hak-hak konsumen sebagai bagian dari hak asasi manusia bertujuan pada pengakuan dan penghormatan terhadap martabat manusia tanpa diskriminasi status sosial dalam masyarakat.¹⁰

1. Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 4 UUPK yaitu sebagai berikut:¹¹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal 4 UUPK, terdapat pula hak-hak konsumen pada pasal 7 yang membahas mengenai kewajiban pelaku usaha. Hak dan kewajiban merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.¹² Kewajiban pelaku usaha dianggap manifestasi dari hak konsumen sebagai sesuatu yang ingin dicapai guna menjadikan pelaku usaha sebagai pribadi yang bertanggung jawab.¹³

⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 53.

¹⁰ Wulanmas Frederik, *Aktualisasi Hukum Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), hlm. 14.

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, Edisi 1, Cetakan ke-7, 2018), hlm. 32.

¹³ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 34.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa sebagaimana tertulis dalam pasal 8 ayat (1) yaitu :¹⁴

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal

pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Hal-hal yang disebutkan dalam pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK berkaitan dengan informasi terkait produk yang dihasilkan dan/atau diperdagangkan, yang mana informasi barang yang diberikan oleh pelaku usaha berbeda dengan barang yang diterima oleh konsumen, sehingga apabila pelaku usaha melanggar dapat dikatakan telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar (pasal 4 huruf c UUPK) serta berhak untuk menuntut ganti rugi ataupun kompensasi sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 huruf h UUPK.

2. Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, yaitu dalam pasal 28 ayat (1) yang berbunyi :

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”¹⁵

3. Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (PP PSTE)

Transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam pasal 49 ayat (3) Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang PSTE terjadi dengan cara tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan; atau tindakan

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

penerimaan dan/atau pemakaian objek oleh Pengguna Sistem Elektronik.

Kewajiban pelaku usaha dalam Peraturan Pemerintah tentang PSTE diatur dalam pasal 48 yang menyebutkan bahwa:¹⁶

- a. Pelaku Usaha harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- b. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
- c. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.
- d. Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim dan/atau jasa yang disediakan.
- e. Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan tanpa dasar kontrak.

Pelaku usaha dalam pasal 48 PP PSTE juga diwajibkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang telah dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau terdapat suatu kerusakan maupun cacat tersembunyi dengan batas waktu yang telah ditentukan.

4. Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menyebutkan mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu:

“Pasal 13

- 1) Dalam setiap PMSE, Pelaku Usaha wajib:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;
- b. Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap Barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut; dan
- c. Memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenai:

- a. Kebenaran dan keakuratan informasi;
- b. Kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;
- c. Kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
- d. Legalitas Barang atau Jasa; dan
- e. Kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

Pasal 26

Pelaku Usaha wajib:

- a. Melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen; dan
- b. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang persaingan usaha.

Pasal 27

- 1) Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen.
- 2) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:

¹⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor

82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik.

- a. Alamat dan nomor kontak pengaduan;
- b. Prosedur pengaduan konsumen;
- c. Mekanisme tindak lanjut pengaduan;
- d. Petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan; dan
- e. Jangka waktu penyelesaian pengaduan.”

PP PMSE juga mengatur mengenai batas waktu 2 (dua) hari kerja untuk penukaran Barang dan/atau Jasa, atau pembatalan pembelian, terhitung sejak Barang dan/atau Jasa diterima oleh Konsumen (pasal 69 ayat (1) PP PMSE). Bahkan, lebih lanjut mengatur bahwa penukaran barang dapat dilakukan apabila : terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang dikirim; terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara jangka waktu aktual pengiriman Barang dan/atau Jasa; terdapat cacat tersembunyi; Barang dan/atau Jasa rusak; dan/atau Barang dan/atau Jasa kadaluwarsa (pasal 69 ayat (2) PP PMSE).

Pengiriman barang tidak sesuai pesanan dikategorikan dalam perilaku pengiriman yang dilarang dalam aplikasi TikTok Shop yaitu dalam kategori pengiriman yang bersifat menipu. Pelaku usaha sudah sepatutnya untuk merepresentasikan produk berupa barang dan/atau jasa yang ditawarkannya dengan benar dan sesuai keadaan yang ada, untuk mencegah misrepresentasi konsumen terhadap produk yang ditawarkannya.¹⁷ Apabila terjadi suatu keadaan dimana terjadi misrepresentasi konsumen terhadap suatu barang yang dipesannya karena pelaku usaha yang mendeskripsikan produk dengan tidak jujur, maka konsumen memiliki hak untuk melakukan pengembalian barang dan/atau meminta pengembalian dana kepada pelaku usaha sebagai ganti rugi atas produk yang diterimanya tidak sesuai yang diperjanjikan.

B. Pertanggungjawaban Dari Pihak Aplikasi TikTok Shop terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online/E-Commerce melalui Aplikasi TikTok Shop

Pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan merupakan hal yang kerap kali terjadi dan pernah dialami oleh sebagian besar konsumen dalam jual beli *online*. Barang tidak sesuai pesanan yaitu barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha berbeda dengan apa yang diperjanjikan, dapat berupa barang yang dikirimkan berbeda dengan apa yang ditampilkan maupun dideskripsikan baik secara warna, ukuran, bentuk, fungsi dan/atau barang yang rusak maupun barang yang cacat dan tidak sesuai dengan standar mutu yang dijanjikan.

Kesalahan pengiriman pesanan dapat dipengaruhi oleh pihak ekspedisi yang lalai dalam melakukan proses pengiriman sehingga terjadi kasus seperti paket pesanan hilang ataupun paket rusak. Apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan pengiriman pesanan disebabkan oleh pihak ekspedisi maka pihak ekspedisi dibebankan atas tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Pembebanan tanggung jawab kepada pihak ekspedisi didasarkan pada pasal 1366 KUHPerdata yang berbunyi:

”Setiap orang bertanggungjawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembunyiannya”.¹⁸

Pihak ekspedisi yang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan disebut sebagai Perusahaan Angkutan Umum. Tanggung jawab perusahaan angkutan umum terkait kelalaian dari pihak ekspedisi dalam melakukan pengiriman diatur dalam pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan, yang berbunyi:

¹⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT

RajaGrafindo Persada, Edisi 1, Cetakan ke-2, 2013), hlm. 113.

¹⁸ Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

“Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.”

Apabila dalam pengiriman pihak ekspedisi menyebabkan hilang atau rusaknya barang kiriman, maka berlaku Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan yang berbunyi :

”Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

Berdasarkan ketentuan hukum di atas, apabila kesalahan berada pada pihak ekspedisi yang melakukan kelalaian atau kesembronan dalam melakukan tugas pengantaran barang, dan tidak disebabkan oleh kejadian yang tidak dapat dihindari (*force majeure*), maka pihak ekspedisi dibebankan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim dengan membayarkan biaya kerugian yang nyata-nyata dialami oleh pengirim. Pengenaan biaya ganti rugi umumnya ditetapkan dalam perjanjian atau klausula baku yang diberlakukan oleh pihak ekspedisi.

Pembebanan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 19 UUPK yaitu:¹⁹

1. Memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi tersebut berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Pemberian ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pengaturan mengenai penukaran barang sebagaimana diatur dalam pasal 69 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yaitu pertukaran barang dilakukan dalam jangka waktu paling sedikit 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak barang diterima oleh konsumen. Alasan-alasan penukaran barang atau pembatalan pembelian dapat disebabkan oleh adanya kesalahan atau ketidaksesuaian barang yang dikirimkan, keterlambatan pengiriman barang, barang cacat tersembunyi, barang rusak dan barang kadaluwarsa.

Aplikasi TikTok sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik menyediakan pedoman pembatalan, pengembalian produk dan pengembalian dana pelanggan TikTok *Shop*. Pedoman tersebut menyebutkan dengan jelas pada keadaan apa pelanggan (konsumen) dapat mengajukan pembatalan, pengembalian produk dan/atau pengembalian dana.

Pedoman pengembalian produk di aplikasi TikTok *Shop* memberi kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan permohonan pengembalian barang dan/atau pengembalian dana jika berada dalam situasi tertentu dengan berdasarkan alasan-alasan berikut:

1. Paket tidak diterima;
2. Produk tidak sesuai dengan deskripsi;

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Produk atau aksesoris hilang;
4. Kemasan atau produk rusak;
5. Produk cacat atau tidak berfungsi;
6. Produk yang dikirim salah;
7. Melebihi tanggal perkiraan pengiriman;
8. Diduga pemalsuan.

Setelah permohonan terkirim, maka permohonan tersebut akan ditinjau terlebih dahulu untuk mendapatkan persetujuan dari pihak penjual/pelaku usaha. Pelaku usaha diberi waktu selama 48 jam untuk menyetujui ataupun menolak permohonan tersebut. Jika pelaku usaha tidak menanggapi permohonan tersebut, maka akan secara otomatis permohonan tersebut akan diterima dan diproses. Bagi pelaku usaha yang menolak permohonan tersebut, harus disertai alasan. Apabila telah disetujui maka pihak aplikasi TikTok Shop akan mengubah status permintaan menjadi 'Pengembalian dana yang diterbitkan', lalu dibutuhkan waktu tambahan untuk mengembalikan dana pembeli.

Aplikasi TikTok Shop memberlakukan kebijakan evaluasi kinerja penjual TikTok Shop sebagai bentuk tindakan penegakan pedoman kebijakan dengan menerapkan poin pelanggaran bagi pelaku usaha yang melanggar pedoman kebijakan yang berlaku di aplikasi TikTok Shop. Poin pelanggaran dihitung setiap 180 hari dan jumlah poin tersebut akan menjadi indikator kinerja kerja, kesehatan toko dan bentuk sanksi yang akan dikenakan oleh aplikasi TikTok Shop kepada pelaku usaha.

Permasalahan yang menimbulkan sengketa ialah pelaku usaha yang menolak untuk memberikan ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Sengketa yang terjadi dalam perdagangan elektronik dapat diselesaikan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ataupun melalui pengadilan yakni lingkungan peradilan umum (pasal 45 UUPK dan pasal 72 ayat (1) PP PMSE). Penyelesaian sengketa konsumen terkait penerimaan barang tidak

sesuai pesanan diakhiri dengan pengenaan sanksi hukum baik secara perdata, pidana maupun administratif. Berikut dasar hukum pengenaan sanksi hukum bagi pelanggar hak konsumen yaitu :

1. Sanksi Hukum Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Perbuatan pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai pesanan atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dapat dikategorikan dalam perbuatan wanprestasi dalam KUHPerdata. Wanprestasi dalam KUHPerdata diatur dalam pasal 1243 KUH Perdata yang berbunyi:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”²⁰

Perbuatan mengirimkan barang tidak sesuai dengan perjanjian dan mengakibatkan kerugian kepada konsumen menimbulkan hak konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dengan alasan pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi serta ganti rugi dianggap sebagai bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2. Sanksi Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, para pihak yakni pelaku usaha dan konsumen berhak untuk menentukan metode penyelesaian sengketa yang akan digunakan ketika terjadi sengketa. Berdasarkan pasal 45 UUPK, upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu :

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi)

²⁰ Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.²¹ Berdasarkan pasal 52 UUPK tugas dan wewenang dari BPSK salah satunya ialah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.

Para pihak yang bersengketa diberikan kebebasan untuk memilih salah satu cara penyelesaian yang ditawarkan dalam BPSK. BPSK dalam melaksanakan tugasnya berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) bagi pelanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) yakni pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha (pasal 60 UUPK). Apabila telah memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK maka para pihak hanya boleh mengajukan gugatan ke Pengadilan apabila hasil putusan BPSK dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu ataupun kedua pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (4) UUPK).

b. Penyelesaian sengketa di Pengadilan (litigasi)

Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan dapat dilakukan dengan didasarkan pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Pelaku usaha yang melanggar pasal 8 ayat (1) UUPK dapat dikenakan sanksi hukum sebagaimana diatur dalam pasal 62 ayat (1) yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10,

Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Berdasarkan ketentuan pasal 62 ayat (1) UUPK, konsumen yang mendapatkan barang tidak sesuai pesanan karena perbuatan pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 8 ayat (1) dapat mengajukan tuntutan ke Pengadilan. Bahkan pada pasal 63 UUPK menyebutkan:

“Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau Pencabutan izin usaha.”²²

3. Sanksi Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

Selain itu pelaku usaha yang melakukan perbuatan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana tercantum dalam pasal 28 ayat (1) dapat dikenakan sanksi hukum yang disebutkan dalam pasal 45A ayat (1) yaitu :²³

“Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun

²¹ Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

4. Sanksi Hukum menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Pelaku usaha yang melanggar kewajiban yang disebutkan dalam pasal 13 ayat (1), pasal 26 PP PMSE, yakni tidak memberikan informasi dengan benar terkait produk yang diperdagangkan dan melanggar hak-hak konsumen dapat dikenakan sanksi administratif oleh menteri sebagaimana disebutkan dalam pasal 80 PP PMSE. Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada pasal 80 ayat (1) PP PMSE dapat berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan;
- c. Dimasukkan dalam daftar hitam;
- d. Pemblokiran sementara layanan PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri oleh instansi terkait yang berwenang; dan/atau
- e. Pencabutan izin usaha.²⁴

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan konsumen dilakukan dengan memberikan hak-hak konsumen, pertanggungjawaban pelaku usaha, dan penerapan sanksi apabila pelaku usaha melanggar hak konsumen guna menjamin adanya kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen. Hak konsumen terdapat pada pasal 4 UUPK, pasal 28 ayat (1) UU ITE, pasal 48 PP PSTE serta pasal 13, 26 dan 27 PP PMSE berkaitan dengan hak konsumen maupun kewajiban pelaku usaha yang dianggap sebagai manifestasi dari hak konsumen. Apabila terjadi suatu keadaan dimana terjadi misrepresentasi konsumen terhadap suatu barang yang dipesannya karena pelaku usaha yang mendeskripsikan produk dengan tidak jujur, maka konsumen memiliki hak

untuk melakukan pengembalian barang dan/atau meminta pengembalian dana kepada pelaku usaha sebagai ganti rugi atas produk yang diterimanya tidak sesuai yang diperjanjikan.

2. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha atas pengiriman barang tidak sesuai pesanan sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 UUPK ialah berupa pengembalian barang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan serta menentukan batas waktu pengembalian. Aplikasi *TikTok Shop* sebagai penyelenggara sistem elektronik, menyediakan pedoman terkait pengiriman barang dan pengembalian dana. Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan. BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) bagi pelanggar pasal 19 ayat (2) UUPK (pasal 60 UUPK). Apabila hasil penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak disetujui oleh salah satu atau kedua pihak, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan. Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi menurut:

- a. KUHPperdata, dengan penerapan sanksi perdata sebagaimana disebutkan dalam pasal 1243 KUHPperdata yaitu berupa pemberian ganti rugi.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan penerapan sanksi pidana sebagaimana disebutkan dalam pasal 62 ayat (1) yaitu dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Terhadap sanksi pidana

²⁴ Pasal 80 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

tersebut dapat dijadikan pidana tambahan yang tertulis dalam pasal 63 yaitu berupa:

- 1) Perampasan barang tertentu;
 - 2) Pengumuman keputusan hakim;
 - 3) Pembayaran ganti rugi;
 - 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
 - 5) Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau Pencabutan izin usaha.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dengan pengenaan sanksi pidana sebagaimana disebutkan dalam pasal 45 Ayat (1) yaitu dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dengan pengenaan sanksi administratif sebagaimana disebutkan dalam pasal 80 ayat (1), yaitu berupa:
- 1) Peringatan tertulis;
 - 2) Dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan;
 - 3) Dimasukkan dalam daftar hitam;
 - 4) Pemblokiran sementara layanan PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri oleh instansi terkait yang berwenang; dan/atau
 - 5) Pencabutan izin usaha.

B. Saran

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia terutama dalam transaksi jual beli *online* masih belum terlaksana dengan baik, karena masih didapati banyak kasus penipuan ataupun wanprestasi dalam transaksi jual beli *online* yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Oleh karena itu perlu adanya peran pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan untuk meminimalisir kasus yang ada, serta diharapkan pemerintah

menerbitkan peraturan baru mengenai perlindungan konsumen yang mengatur secara keseluruhan perlindungan konsumen, termasuk perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

2. Konsumen dalam melakukan transaksi elektronik terutama dalam aplikasi TikTok wajib menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencegah terjadinya kasus penipuan. Selain itu perlu adanya penegakan pengenaan sanksi-sanksi hukum yang ada karena masih terdapat banyak kasus baik yang dilakukan oleh kurir maupun oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Frederik, Wulanmas. (2010). *Aktualisasi Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cetakan ke-7, Jakarta : Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi 1, Cetakan ke-2, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 2017. *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan ke-5, Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Simanjuntak, P. N. H. (2016). *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan ke-2, Jakarta : Prenada Media Group.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. (2000). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan melalui Sistem Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik

Putusan

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Jurnal

Korah, Revy S. M. (2013). Mediasi Merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian Masalah dalam Sengketa Perdagangan Internasional. *Jurnal Hukum Unsrat Vol. 12 No. 3, April-Juni*.

Situs

Kompas.com. (2022, September 25). *Orang Indonesia Makin Gemar Belanja Online lewat Media Sosial, Terbanyak di TikTok Shop*. Diakses pada tanggal 16 Februari 2023 dari <https://tekno.kompas.com/read/2022/09/25/08000077/orang-indonesia-makin-gemar-belanja-online-lewat-media-sosial-terbanyak-di>