

ANALISIS YURIDIS PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PRODUK TIDAK SESUAI DI MARKETPLACE TIKTOK SHOP : Analisis Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Fanisa Bunga Melyana Putri; Diana Setiawati
Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Tanggung jawab terkait perkembangan teknologi saat ini sangat pesat termasuk dalam kegiatan perekonomian. Kegiatan berbelanja sekarang jadi lebih mudah karena dapat dilakukan melalui marketplace untuk melakukan transaksi jual-beli, namun dalam prakteknya beberapa konsumen dari marketplace Tiktok Shop pernah mengalami kerugian. Tujuan penelitian digunakan untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, serta mengetahui upaya yang tepat dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris. Penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang terjun langsung ke lapangan. Jenis data: Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menggunakan kuisioner. Data sekunder dan akumulasi data kuisioner serta data kepustakaan sebagai penunjang. Metode Pengumpulan data dengan memberikan kuisioner berupa google form yang berisi pertanyaan mengenai fasilitas yang diberikan marketplace Tiktok Shop. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui marketplace Tiktok Shop diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai jual-beli online yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis telah melakukan olah data yang telah diisi 121 responden. Berdasarkan data dari kuisioner memperlihatkan adanya 15% dari total 121 responden yang pernah mengalami penipuan ketika melakukan transaksi jual-beli online pada marketplace Tiktok Shop dan berujung menyebabkan kerugian bagi konsumen. Dan didapati jawaban atas pertanggungjawaban yang diharapkan oleh konsumen terhadap pelaku usaha, diantaranya; 1.) meminta refund atau pengembalian dana; 2.) meminta return atau pengiriman ulang barang sesuai dengan pesanan; 3.) melapor pada pihak Tiktok Shop; 4.) memberikan rating buruk pada marketplace. Selain dalam UU, pemerintah juga telah menyediakan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai tempat apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Para pihak yang bersengketa bebas untuk memilih cara penyelesaian baik melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, perlindungan konsumen, transaksi jual-beli online.

Abstract

Responsibilities related to technological developments are currently very rapid, including in economic activities. Shopping activities are now easier because they can be done through the marketplace to carry out buying and selling transactions, but in practice several consumers from the Tiktok Shop marketplace have experienced losses. The aim of the research is to determine the responsibility of business actors for losses experienced by consumers, as well as to determine appropriate efforts to resolve consumer settlements. The research method used is an empirical method. The research uses a quantitative type of research, which goes directly into the field. Data type: The data used in this research is primary data using a questionnaire. Secondary data and accumulation of questionnaire data and library data as support. Data collection method is by providing a questionnaire in the form of a Google form which contains questions about the facilities provided by the Tiktok Shop marketplace. Legal protection for consumers in buying and selling

transactions through the Tiktok Shop marketplace is regulated in the statutory regulations governing online buying and selling, namely Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The author has processed the data which was filled in by 121 respondents. Based on data from the questionnaire, it shows that 15% of the total 121 respondents had experienced fraud when carrying out online buying and selling transactions on the Tiktok Shop marketplace and ended up causing losses to consumers. And we found answers to the responsibilities expected by consumers towards business actors, including; 1.) request a refund or refund; 2.) request a return or re-delivery of goods according to the order; 3.) report to the Tiktok Shop; 4.) give a bad rating to the marketplace. Apart from the law, the government has also provided BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency) as a place for battles between consumers and business actors. The parties to the dispute are free to choose a method of resolution, either through mediation, conciliation or arbitration.

Keywords: Responsibility, consumer protection, online buying and selling transactions.

1. PENDAHULUAN

Pelaku usaha merupakan seseorang atau suatu badan usaha, baik yang berbadan hukum ataupun tidak berbadan hukum yang berdiri dan berkepentingan atau melakukan aktivitas di wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.¹ Pelaku usaha ini sering kali dikaitkan dengan konsumen. Konsumen merupakan seorang pemakai barang atau jasa baik untuk keperluan sendiri, keluarga, ataupun pihak lain, dan tidak untuk diperjual-belikan lagi. Kebutuhan barang serta jasa yang dibutuhkan dapat dipenuhi dengan berbagai pilihan sehingga konsumen sangat diuntungkan dalam posisi ini. Antara pelaku usaha dengan konsumen, keduanya sama-sama memerlukan antar satu dengan yang lain, sebab saling memiliki keterkaitan dalam bidang ekonomi. Dalam memenuhi keperluan hidupnya, konsumen sangat menggantungkan dirinya dengan pelaku usaha, karenanya pelaku usaha diharapkan dapat membuat produk atau barang yang efisien, berkualitas, dan bernilai tinggi.

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh keterangan yang jelas atas produk dan atau jasa sehingga tidak ragu untuk membeli dan menggunakannya. Untuk mencapai target keuntungan yang besar dan pengeluaran yang kecil, seringkali pelaku usaha kurang memperdulikan kualitas produk dan jasa miliknya. Hal tersebut kerap membuat kerugian bagi konsumen selaku pengguna produk dan atau jasa. Sehingga dalam kegiatan berdagang antara pelaku usaha dengan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang ini telah diatur apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen. Konsumen memerlukan perlindungan hukum karena kedudukannya yang lemah antara posisi Pemerintah,

¹ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (3)

pelaku usaha, serta konsumen. Kurangnya kesadaran konsumen atas haknya membuat pemerintah semakin memprioritaskan akan perlindungan yang utama, khususnya memperoleh ganti rugi akibat produk tidak sesuai yang dipasarkan oleh pelaku usaha. Karenanya pelaku usaha diharapkan agar berdaya saing tinggi dengan membuat produk yang lebih bermutu, bernilai tinggi, serta dapat bertanggung jawab secara sadar di depan hukum.²

Di era digital kini banyak pelaku usaha yang memasarkan produk dan jasa nya melalui media online. Dengan minat konsumen yang tinggi dalam perdagangan elektronik, maka pemerintah memunculkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen baik bersifat fisik maupun virtual dalam dunia maya. Maraknya permasalahan yang terjadi dalam perdagangan melalui media elektronik, seperti kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan hasil yang banyak serta memalsukan kualitas produk dengan cara memberikan deskripsi yang sangat menarik minat konsumen dengan iming-iming produk yang dijual asli atau original.

Berbisnis dalam jaringan atau berbisnis online menjadi opsi paling diminati bagi pelaku usaha karena merupakan kegiatan yang paling mudah untuk dijalankan. Aktivitas jual-beli melalui internet sangat menjanjikan sejumlah profit, akan tetapi tetap beresiko mengalami kerugian. Akibat dari e-commerce justru banyak merugikan konsumen. Masalah seperti barang pesanan tidak sesuai dengan yang diapsok, metode pembayaran yang rumit, pengiriman tidak tepat waktu. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) konsumen memiliki hak memperoleh kompensasi berupa penggantian dana apabila produk yang diperoleh berbeda dengan kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak. Namun, kenyataannya ada pelaku usaha yang kurang peduli dan kurang bertanggung jawab atas barang dagangannya. Keluhan-keluhan konsumen yang merasa dibohongi dan dirugikan akibat produk yang tidak sesuai dapat dilihat dari testimoni yang tertera dalam marketplace.³

Pada prakteknya dalam aplikasi Tiktok yang belum lama ini telah menyediakan platform marketplace bernama Tiktok Shop, dimana para pengguna aplikasi Tiktok juga dapat berbelanja online dan bertransaksi di aplikasi tersebut. Namun, sama halnya seperti marketplace lain, tidak sedikit pelaku usaha yang kurang bertanggung jawab dengan dagangannya. Terdapat kasus yang melibatkan pelaku usaha dengan konsumen, seperti bahan produk yang kurang sesuai dengan

² Widnyana, Putu Rido Widiya, Anak Agung Istri Agung, dan Ni Gusti Ketut Sri Astiti. Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Konstruksi Hukum* 2.2 (2021): 244-249.

³ Payuk, Regitha Rara, Jemmy Sondakh, dan Rudy MK Mamangkey. Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produk Tidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce. *Lex Privatum* 11.5 (2023).

deskripsi, dan masih banyak lagi.

Hal ini, sama seperti yang dialami oleh Herlina Astuti, warga Pati yang menjadi korban pembelian celana jeans di Tiktok Shop. Saat membeli celana tersebut Herlina Astuti telah membaca deskripsi mengenai produk yang akan dibeli, dan menurutnya cukup jelas, sehingga Herlina yakin untuk membelinya. Selain itu, produk tersebut di bandrol dengan harga yang sangat menggiurkan, membuat Herlina semakin yakin untuk membelinya. Namun, saat barang sudah datang ternyata tidak sesuai, sebelumnya Herlina membeli celana dengan ukuran 33, namun saat produk telah datang dan Herlina membuat video ketika membuka paket tersebut ternyata yang di dapati adalah ukuran yang tidak sesuai, penjual justru mengirim celana dengan ukuran 31. Pembelian yang dilakukan Herlina dengan pelaku usaha tidak sesuai dengan kesepakatan. Saat Herlina mencoba menghubungi pelaku usaha dan meminta untuk direturn agar diberikan ukuran yang sesuai justru pelaku usaha tersebut mempersulit dan tidak memberikan alamat untuk mengembalikan paket tersebut. Keberadaan marketplace di Indonesia memang bukan hal baru lagi karena sudah melekat dalam kehidupan masyarakat. Namun, sayangnya banyak pelaku usaha yang kurang jujur dan komprehensif dalam hal memberikan perlindungan kepada konsumen karena masih banyak pelaku usaha yang merugikannya.

Selain banyaknya kejadian penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, belum lama ini pemerintah juga telah mengambil tindakan tegas untuk menutup Tiktok Shop karena telah lama membuat gaduh terhadap masyarakat karena harga produk/barang yang dijual relatif murah, jauh dari harga pasaran. Hingga pada akhirnya, Tiktok Shop secara sah dihentikan sementara oleh Kementerian Perdagangan tanggal Rabu, 4 Oktober 2023. Hal itu dilaksanakan karena Tiktok Shop dianggap tidak mematuhi aturan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) disebuah aplikasi layanan digital.

Tiktok yang pada awalnya adalah aplikasi social media, tidak semestinya memberikan layanan transaksi jual-beli. Fitur transaksi layanan jual-beli di Tiktok Shop diklaim telah menyalahi Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik.⁴ Dalam Permendag tersebut platform yang bergerak di bidang social media tidak diizinkan untuk menjadi E-Commerce atau marketplace untuk bertransaksi jual-beli. Karenanya, pemerintah mengambil langkah tegas untuk menghapus Tiktok Shop.

Penutupan Tiktok Shop oleh pemerintah menuai banyak pro dan kontra bagi pelaku usaha, konsumen, juga masyarakat sekitar. Beberapa alasan pemerintah menutup Tiktok Shop, antara lain ; Traffic (Lalu Lintas), Perlindungan Data, Algoritma, diatas menjadi satu dari beberapa alasan

⁴ <https://www.detik.com/jatim/bisnis/d-6966407/terungkap-alasan-tiktok-shop-ditutup>

pemerintah mengambil langkah tegas untuk menutup marketplace Tiktok Shop.

Meski pernah diberhentikan oleh pemerintah tanggal 4 Oktober 2023 lalu, kini per tanggal 11 Desember 2023 Tiktok Shop resmi dibuka Kembali dan bekerjasama dengan Tokopedia. Sehingga atas dasar permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ANALISIS YURIDIS PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PRODUK TIDAK SESUAI DI MARKETPLACE TIKTOK SHOP : Analisis Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.”

2. METODE

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan observasi yaitu empiris kuisisioner. Metode pendekatan kuantitatif empiris kuisisioner yakni, pendekatan yang dilakukan dengan bahan hukum sekunder dan primer serta penelitian, hipotesis, dan analisis turun langsung ke lapangan. Dalam penulisan data menggunakan aspek pengukuran, serta numerik yang dihasilkan dari analisis penelitian.⁶ Selain merupakan analisis yang terjun langsung ke lapangan, metode penelitian ini juga menggunakan perundang-undangan sebagai landasan empiris untuk pengkajian. Jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui keadaan serta penilaian terhadap marketplace Tiktok Shop. Memuat data skunder dengan bahan hukum primer, bahan hukum skunder, dan bahan hukum tersier menerapkan metode pengumpulan data kuisisioner dengan cara memberikan kuisisioner berupa google form yang berisi pertanyaan mengenai fasilitas yang diberikan marketplace Tiktok Shop untuk mengetahui pendapat masyarakat dan mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Bentuk pertanggungjawaban Pelaku Usaha pada marketplace Tiktok Shop terhadap produk yang tidak sesuai berdasarkan perspektif Perlindungan Konsumen

3.1.1. Pertanggung jawaban pelaku usaha berdasarkan UU

Pertanggungjawaban pelaku usaha merupakan suatu bentuk ganti rugi yang diberikan pada konsumen atas perlakuan maupun hal tidak sesuai yang terjadi karena pelaku usaha.⁵ Menurut Philip Kotler dalam buku yang berjudul “Principels of Marketing” konsumen ialah individu yang melakukan transaksi atau mendapatkan produk dan atau jasa untuk digunakan sendiri ataupun bersama keluarga tidak untuk dijual lagi. Berdasarkan penjelasan tersebut, AZ Nasution dalam, menjelaskan cakupan tentang konsumen,

⁵ Wiryawan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). Jurnal Analisis Hukum (JAH), 4(2)

diantaranya :

- a) Konsumen ialah seseorang yang memperoleh produk atau jasa yang digunakan untuk maksud tertentu;
- b) Konsumen antara ialah seseorang yang mendapatkan produk atau jasa lain untuk digunakan dengan maksud memproduksi produk dan atau jasa;
- c) Konsumen akhir ialah seseorang yang mendapatkan, menggunakan produk dan atau jasa dengan maksud sebagai pemenuhan kebutuhan sendiri, keluarga, dan tidak untuk dijual lagi (non komersial).⁶

Dalam kejadian mengenai perminataan pertanggungjawaban yang sesuai dengan harapan konsumen tampak bahwa *adigium caveat emptor* (konsumen bertanggung jawab) sudah tidak berlaku lagi, dan mulai berpindah menjadi *caveat venditor* (pelaku bertanggung jawab).⁷

Akibat pemberlakuan baru, setiap pengiriman barang yang tidak sesuai atau yang menyebabkan kerugian pada konsumen, pertanggungjawabannya ditujukan kepada pelaku usaha. Ketentuan peraturan ini telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pada Pasal 19 seperti dibawah ini;

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi atau menggunakan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan atau ditawarkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana disebutkan dalam ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸

Atas dasar peraturan dan penjelasan diatas disimpulkan bahwa :

⁶ Desak Ayu Lila, and N. Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi e-Commerce dalam hal Terjadinya Kerugian." *Kerthasemaya* 7.2 (2018): 6.

⁷ Ibid, hal 57.

⁸ Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 1) Tanggung jawab pelaku usaha dalam mengganti kerugian konsumen yang dirugikan akibat membeli atau mengkonsumsi produk yang diperjual-belikan.
- 2) Bentuk-bentuk ganti kerugian dapat berupa pengembalian dana yang dibayarkan atau penggantian produk sesuai yang di pesan (dari asuransi).
- 3) Ganti rugi diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah dilakukannya transaksi.
- 4) Pembelaan yang dilakukan pelaku usaha merupakan cara pembuktian terbalik (pembuktian pelaku usaha tentang kesalahan yang dilakukan konsumen).⁹

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pedagang atau online shop, pada Bab VI dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha pada Pasal 19-28 berikut ketentuannya. Tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 19 pada umumnya;

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana disebutkan dalam ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁰

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan diatas apabila konsumen mengalami kerugian seperti damage, kontaminasi, ataupun kerugian materiil dan kesehatan sebab telah memakan atau memakai barang yang diperjual-belikan, pelaku usaha wajib untuk mengganti rugi yang dialami oleh konsumen, entah mengganti barang sesuai pesanan, pengembalian uang sejumlah yang dibayarkan,

⁹ Aulia Muthiah, Op-cit, hal 188.

¹⁰ Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

maupun dengan pemberian secara cuma-cuma. Proses ganti kerugian dilakukan dalam kurun waktu selama 7 (tujuh) hari setelah barang diterima.¹¹

Peraturan ini tidak memiliki tujuan agar penyelesaian mengenai kerugian yang dialami konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan. Namun, pertanggungjawaban mutlak bagi produsen atau pelaku usaha yang wajib dan harus dipenuhi seketika untuk mengganti kerugian kepada konsumen. Meskipun demikian, jika dilihat dalam Pasal 19 Ayat (5) kewajiban pengganti kerugian konsumen oleh pelaku usaha dilakukan apabila kekeliruan murni karena kelalaian pelaku usaha.¹²

Sementara itu, dalam memasarkan produknya, pelaku usaha wajib untuk ;

- a) Menjelaskan informasi yang mudah dipahami terutama informasi yang sifatnya mendasar dan menyeluruh tentang produk/barang dagangannya agar tidak menyesatkan konsumen yang berniat untuk membeli;
- b) Pemberian informasi produk/barang harus menggunakan bahasa yang jelas, mudah dicerna, serta tidak menimbulkan kesalahpahaman yang bersifat berlainan;
- c) Bertanggung jawab atas produk yang diterima harus sesuai dengan yang ditawarkan.¹³

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika dalam kegiatan jual-beli ada kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha, berupa pengiriman barang yang tidak sesuai di marketplace tiktok shop, maka konsumen memiliki klaim atas suatu imbalan, ganti rugi berupa refund uang ataupun return barang, sehingga penggantian barang disini mengandung makna apabila terjadi hal-hal yang merigukan dan mengecewakan konsumen karena mendapati pesanan yang tidak seperti gambar atau deskripsi, maka konsumen berhak atas klaim ganti kerugian.¹⁴

Hal ini berbanding lurus dengan larangan bagi pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf f, dimana pelaku usaha tidak diperbolehkan memasarkan produk atau dagangan yang tidak sesuai dengan perjanjian pada klaim label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan produk. Sehingga apabila pelaku usaha melakukan hal tersebut maka dianggap pula telah melakukan pelanggaran terhadap produk atau barang

¹¹ Fitriyani, Desy. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

¹² Menurut Pasal 19 Ayat 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹³ Sinaga, Niru Anita, and Muhammad Ferdian. "Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10.2 (2020).

¹⁴ Abi Pratama, Sapta. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi di Markerpalce." In *National Conference on Law Studies (NCOLS)*, vol. 2, no. 1, pp. 192. 2020

yang diperjual-belikan. Adanya larangan bagi pelaku usaha bertujuan untuk memenuhi standar minimum dalam kegiatan jual-beli, dan wajib memperhatikan kelayakan produk.

Setidaknya standar minimum ini dapat menjadi pengetahuan umum dan juga penjelasan yang rinci bagi konsumen. Sebab informasi suatu produk atau barang yang akan dibeli konsumen adalah perhatian penting yang wajib disampaikan oleh pelaku usaha dengan jelas kepada konsumen. Bukan hanya pelaku usaha namun juga karyawan atau pihak yang bersangkutan yang dapat menjamin kepercayaan dan pertanggungjawaban. Agar konsumen merasa aman dan yakin ketika membeli produk atau barang yang dijual-belikan dan terhindar dari kerugian akibat membeli produk yang dimana kualitasnya berbeda dengan yang dipromosikan oleh pelaku usaha.¹⁵

Kegiatan generasi sekarang lebih kerap di kuasai menggunakan gadget, baik dalam hal pekerjaan, akomodasi, ataupun belanja barang keperluan baik untuk pribadi ataupun rumah tangga. Marketplace dalam online shop kini lebih menguntungkan dibandingkan toko konvensional atau offline store. Hal ini tidak hanya mempengaruhi dari sisi pelaku usaha saja, tetapi juga konsumen merasa lebih dimudahkan untuk membeli kebutuhan. Tiktok Shop pun memberikan beragam opsi untuk memilih, mulai dari harga yang relatif murah hingga mahal, berbagai jenis bahan yang digunakan hingga model yang cukup memuaskan mata untuk membelinya. Sebagian besar responden yang pernah melakukan transaksi jual-beli melalui marketplace Tiktok Shop mengakui bahwa produk yang tersedia di Tiktok lebih bermacam-macam dengan nominal yang lebih affordable dibanding dengan marketplace lain. Setelah adanya fitur Tiktok Shop, kini para online shop mencoba menggunakan kesempatan lain dengan memanfaatkan jasa endorse atau paid promote dari seorang selebgram atau influencer sebagai sarana promosi.¹⁶

Kegiatan promosi tersebut digunakan untuk membantu bisnis online karena pelaku usaha beranggapan melalui Influencer dapat memberikan pengaruh cukup besar di Tiktok sehingga dimaksudkan dapat menarik banyak konsumen untuk memiliki barang yang sama seperti yang digunakan atau dipromosikan Influencer melalui live Tiktok ataupun postingan dalam Tiktok dan menyertakan keranjang kuning untuk memudahkan pengguna Tiktok membeli barang yang sama.

Meski demikian, tak jarang pelaku usaha yang justru memanfaatkan keadaan, seperti kurang amanah dalam menjalankan bisnis dalam marketplace nya hingga menipu

¹⁵ Atsar, Abdul, and Rani Apriani. Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen. Deepublish, 2019: hal. 66.

¹⁶ Mayce, Seldya Vindi, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce:(Studi Kasus Pembelian Melalui Sosial Media Tik Tok)." *PLEDOI (Jurnal Hukum dan Keadilan)* 2.1 (2023): 1-11.

konsumen yang berbelanja dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai atau jumlahnya kurang.¹⁷ Seperti salah satu informan, yaitu Ratna Puspitasari yang sudah cukup sering menjadi konsumen dalam marketplace Tiktok Shop, yaitu dalam sebulan dapat berbelanja online sebanyak 4-5 kali, tergantung keperluan. Saat itu Ratna Puspitasari ini ingin membeli baju olahraga pada Tiktok Shop, dalam keterangannya baju yang ingin dibeli ini muat hingga size XXL, untuk memastikan keterangan yang tertera Ratna Puspitasari sebagai konsumen ini kemudian menanyakan langsung kepada pihak pelaku usaha, dan pihak tersebut membenarkan bahwa keterangan yang dibuat itu dapat dipertanggungjawabkan. Namun, saat barang datang, size yang diterima tidak sesuai di badan, saat diukur pun size nya lebih kecil dari keterangan yang tertera dalam marketplace. Saat Ratna Puspitasari mengajukan komplain dengan menghubungi kembali pihak pelaku usaha, justru akun miliknya diblokir dan tidak ada pertanggungjawaban atas kesalahan yang dilakukan.

Kebanyakan pelaku usaha yang sudah berjualan secara online atau pada marketplace tidak memiliki toko fisik sehingga konsumen hanya dapat menjangkau informasi melalui Direct Message ataupun via Whatsapp saja. Sehingga ketika akun Tiktok Shop milik konsumen sudah di blokir oleh pelaku usaha, tidak dapat meminta pertanggungjawaban melalui cara yang lain karena tidak diketahui toko fisik dan alamat pelaku usaha tersebut. Kelemahan memiliki marketplace online yang dapat merugikan konsumen diantaranya :

- 1) Pelaku usaha di jejaring sosial (Pedagang Online) tidak memiliki toko secara konvensional, akibatnya hal ini cukup membingungkan konsumen ketika ingin menukar produk atau barang yang tidak sesuai dengan pesannya;
- 2) Sulitnya konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kelalaian pelaku usaha;
- 3) Produk atau barang yang dibeli konsumen tidak sesuai dengan janji yang telah diikatkan awal.¹⁸

Kendati demikian, banyak pula pelaku usaha yang amanah dan bertanggungjawab penuh apabila terjadi kesalahan yang jelas dan terbukti atas kelalaian pelaku usaha. Sebagai salah satu konsumen yang juga gemar berbelanja dalam marketplace Tiktok Shop, penulis juga berharap adanya transparansi antara pelaku usaha dengan konsumen dan sebaliknya. Karena secara tidak langsung antara para pihak telah terjadi perjanjian tidak tertulis, dimana pelaku usaha wajib untuk mengirimkan produk dagangan seperti pada keterangan

¹⁷ Mantri, Bagus Hanindy. *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce*. Diss. program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007.

¹⁸ Setiawan, Herdi, Mohammad Ghufon, and Dewi Astutty Mochtar. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce." *MLJ Merdeka Law Journal* 2.1 (2020): 102-111.

yang tertera dalam display, karena konsumen mengetahui informasi tentang produk atau barang yang akan dibelinya itu melalui keterangan yang dibuat oleh pelaku usaha. Sehingga besar harapan konsumen untuk memperoleh barang yang sama seperti keterangan yang dibuat oleh pelaku usaha. Dan apabila terjadi kesalahan pengiriman oleh pelaku usaha, konsumen berharap ada tanggung jawab dari pelaku usaha berupa penggantian barang dan atau pengembalian uang sesuai dengan harga saat konsumen membeli produk/barang tersebut.

3.1.2. Hasil Analisis Quisioner dari Konsumen

Pertanggungjawaban dapat dilakukan karena adanya unsur kesalahan, bagi siapapun yang bertindak tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan kata lain, pelaku yang melakukan kesalahan lah yang wajib memberikan tanggung jawab. Karena sangat tidak adil apabila pihak yang tidak melakukan kesalahan yang harus bertanggungjawab atas kerugian yang diderita orang lain. Sedangkan untuk pembuktiannya telah tercantum dalam Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement (HIR)* atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten (RBG)* dan Pasal 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) yang mana disebutkan, barang siapa yang mengaku mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).¹⁹

Dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang umumnya disebut dengan pasal tentang perbuatan melanggar hukum, didalamnya harus terdapat 4 unsur kesalahan yang wajib terpenuhi yaitu terdapat perbuatan, terdapat unsur kesalahan, terdapat kerugian yang diderita, dan terdapat hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.²⁰

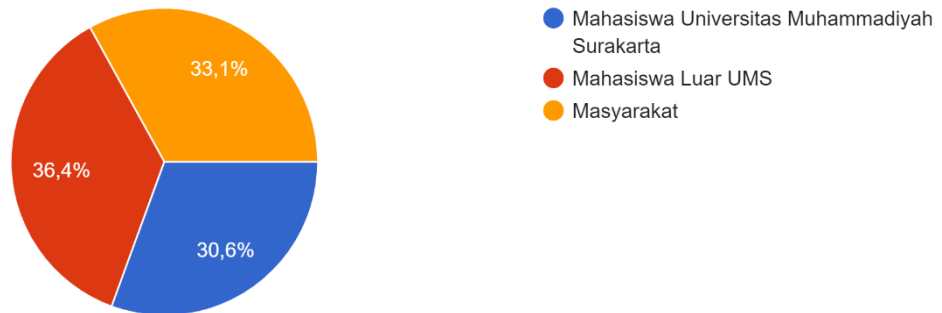
Kegiatan pengiriman barang yang tidak sesuai juga mengharuskan pelaku usaha untuk memberi pertanggungjawaban kepada konsumen. Sebab perbuatan yang dilakukan pelaku usaha tidak sesuai dengan perjanjian awal dengan konsumen dan membuat rugi. Selain memberikan pertanggungjawaban, pelaku usaha juga wajib untuk mengerti keinginan atau yang diharapkan konsumen atas kerugian yang dialaminya.

Penulis telah melakukan olah data kurang lebih dari 100 responden yang mengisi kuisisioner yang berisi pertanyaan mengenai transaksi jual-beli di marketplace Tiktok Shop. Seperti yang tercantum dibawah ini.

¹⁹ Yulius, Louis. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen." *Lex Privatum* 1.3 (2013).

²⁰ Ibid Hal 61

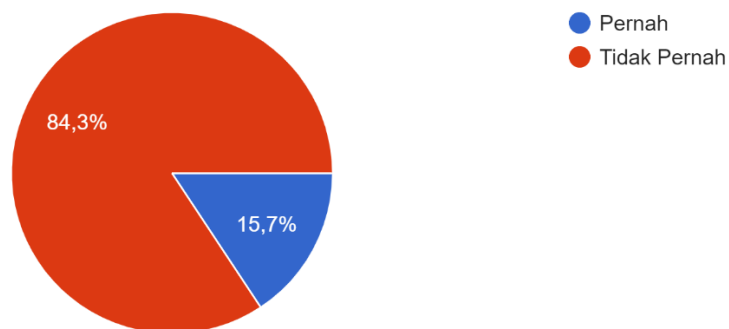
Institusi
121 jawaban



Gambar 1 Hasil Kuisisioner Berdasarkan Instansi

Dari kalangan masyarakat dan mahasiswa yang telah mengisi. Terdapat beberapa konsumen yang pernah mengalami penipuan ketika melakukan pembelian produk/barang di marketplace Tiktok Shop. Dari sekian banyaknya konsumen yang mengisi ternyata masih saja terdapat konsumen yang mengalami penipuan, baik pengiriman barang yang tidak sesuai ataupun kerugian lainnya. Hal itu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Apakah saudara pernah mengalami penipuan dalam marketplace Tiktok Shop?
121 jawaban

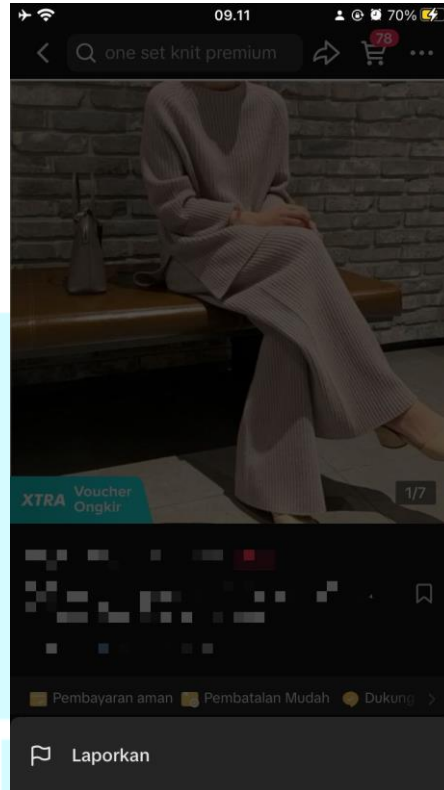


Gambar 2 Konsumen yang Mengalami Penipuan pada Marketplace Tiktok Shop

Banyaknya konsumen yang telah mengisi kuisisioner, memperlihatkan ternyata ada 15% dari total 121 responden yang pernah mengalami penipuan ketika melakukan transaksi online pada marketplace Tiktok Shop dan berujung menyebabkan kerugian bagi konsumen. Konsumen yang pernah merasakan penipuan dalam marketplace Tiktok Shop mengharapkan itikad baik dari pelaku usaha. Namun seringkali pelaku

usaha justru hanya mengedepankan keuntungannya sendiri, lepas tanggung jawab dan tidak memperdulikan kerugian konsumennya. Sehingga akibat keresahan konsumen dalam menggunakan aplikasi marketplace Tiktok Shop, penulis mendapati beberapa cara yang dilakukan konsumen agar mendapatkan pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang telah membuatnya rugi, diantaranya;

1. Mereport Akun Marketplace;



Gambar 3 Cara Mereport Akun Marketplace

Cara mereport akun marketplace yang menipu adalah dengan meng klik titik tiga dipojok kanan atas kemudian klik “laporkan” dibagian bawah, dengan cara tersebut pihak Tiktok Shop akan melakukan cross check atau memberikan peringatan kepada marketplace yang telah menyalahgunakan atau menyalahi SOP yang ada. Adanya fitur ini, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna apabila terjadi penyalahgunaan atau hal lain yang menyebabkan kerugian salah satu pihak terutama konsumen.

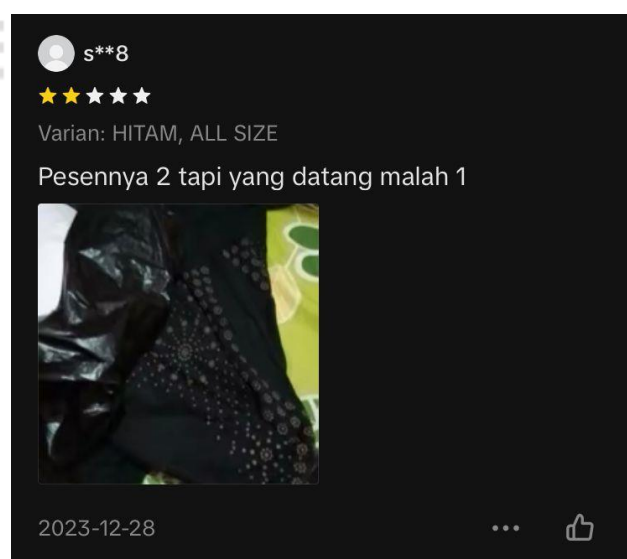
2. Memberi Rating Buruk;



Gambar 4 Contoh Memberi Rating Buruk

Gambar diatas merupakan salah satu dari sekian banyak contoh rating buruk yang diberikan konsumen kepada pihak pemilik marketplace karena mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan deskripsi.

3. Menyebarluaskan Informasi Tentang Penipuan Tersebut;



Gambar 5 Contoh Menyebarluaskan Informasi Tentang Penipuan

Dalam contoh gambar tersebut, secara tidak langsung konsumen telah menyampaikan bahwa online shop tersebut tidak amanah, sebab konsumen memesan 2 barang, namun hanya 1 yang dikirimkan oleh pelaku usaha.

4. Menghubungi Pihak Marketplace.



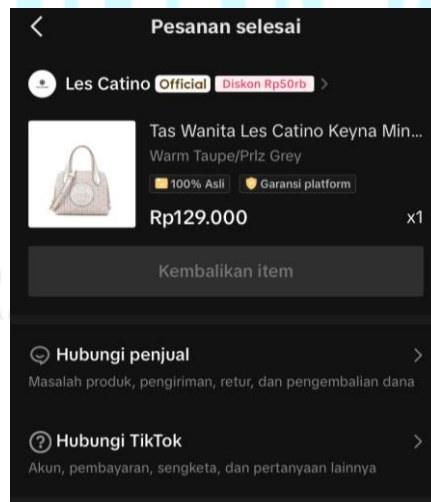
Gambar 6 Cara Menghubungi Pihak Marketplace.

Apabila terjadi pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pemesanan atau kesalahpahaman antara pihak konsumen dengan pelaku usaha, maka pihak konsumen dapat menghubungi pelaku usaha melalui fitur “chat”, dalam fitur ini pihak konsumen dapat menyampaikan secara langsung apa yang menjadi keluhan setelah berbelanja pada online shop.

5. Meminta pihak Tiktok Shop untuk menutup akun

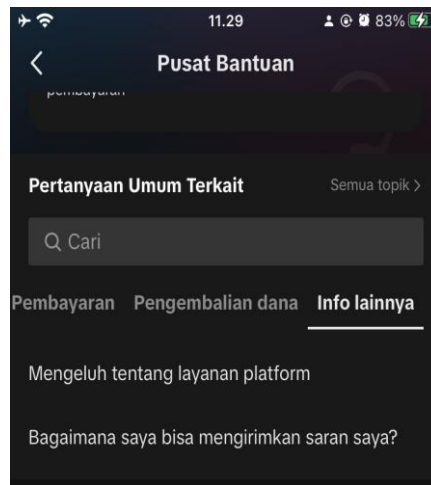
Jika mengalami kendala terkait pelayanan platform, konsumen dapat memberitahukan pihak Tiktok Shop dengan cara;

- Klik “Hubungi Tiktok”



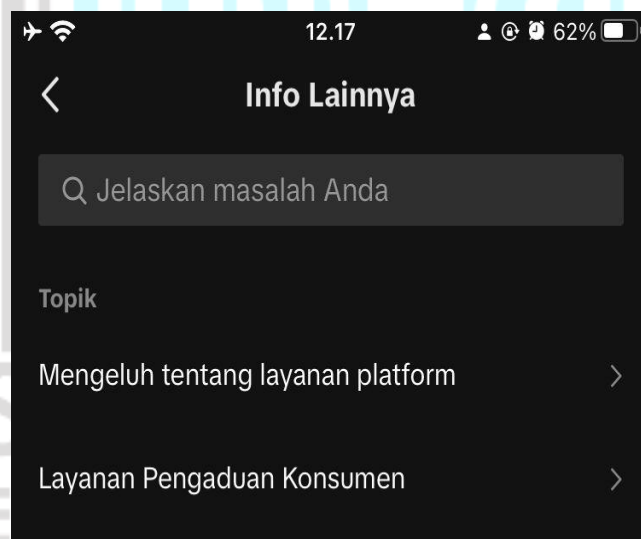
Gambar 7 Laman Hubungi Tiktok

- Klik “info lainnya” dilanjutkan dengan “mengeluh tentang layanan platform”



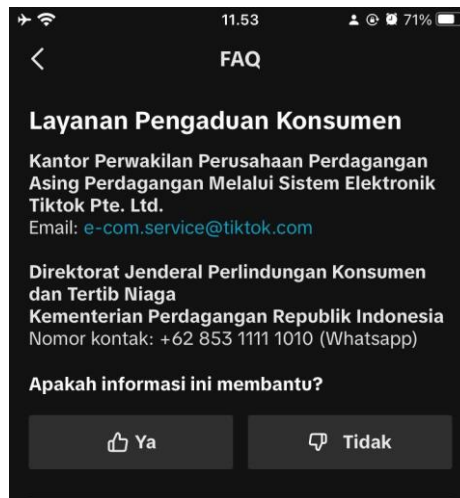
Gambar 8 Laman Pusat Bantuan pada Aplikasi Tiktok

Apabila tidak didapati jawaban yang diharapkan, dan konsumen ingin mengajukan pengaduan maka, konsumen dapat mengklik “semua topik” dan memiliki “Layanan Pengaduan Konsumen”



Gambar 9 Laman Info Lainnya pada Aplikasi Tiktok

Setelah itu, konsumen akan mendapatkan kontak Layanan Pengaduan dan dapat menghubungi nomor atau email yang tertera untuk memberikan pengaduan;



Gambar 10 Laman Layanan Pengaduan Konsumen Aplikasi Tiktok

Langkah-langkah yang tertera diatas adalah upaya untuk mengadukan keresahan konsumen yang mengalami kerugian, apabila tidak ada itikad baik dari pelaku usaha. Penutupan akun Tiktok Shop hanya dapat dilakukan oleh pihak Tiktok. Namun, penutupan akun tidak dapat dilakukan tanpa alasan yang logis, biasanya pihak Tiktok mengambil langkah untuk menutup akun, jika terdapat komplain dari konsumen yang mengalami kerugian yang murni disebabkan karena kelalaian pelaku usaha.

Keluhan yang diberikan konsumen adalah kritik yang membangun agar pelaku usaha mampu mengevaluasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya. Sehingga mampu memberikan dampak positif kepada performa penjualan serta memberikan pelayanan yang baik pada konsumen dan membuat konsumen semakin percaya dengan pelaku usaha atau toko online memiliki rating yang baik dimata konsumen. Karena konsumen memiliki peran yang tak kalah penting dari karyawan yang bekerja pada toko online terutama Tiktok Shop.²¹

Respon konsumen seperti diatas bertujuan untuk membuat jera pelaku usaha dan meminimalisir kejadian tidak amanah yang dilakukan oleh pelaku usaha. Karena konsumen sudah pasti memilih produk/barang yang dibutuhkan dan diinginkan, dan berharap produk/barang tersebut sampai di tangan konsumen dengan keadaan baik dan sesuai dengan pesanan. Namun, tidak sedikit kejadian ketika konsumen membuka produk/barang pesanannya justru mendapati barang yang dikirim itu tidak sesuai, baik dari segi ukuran, warna dan atau model. Selain

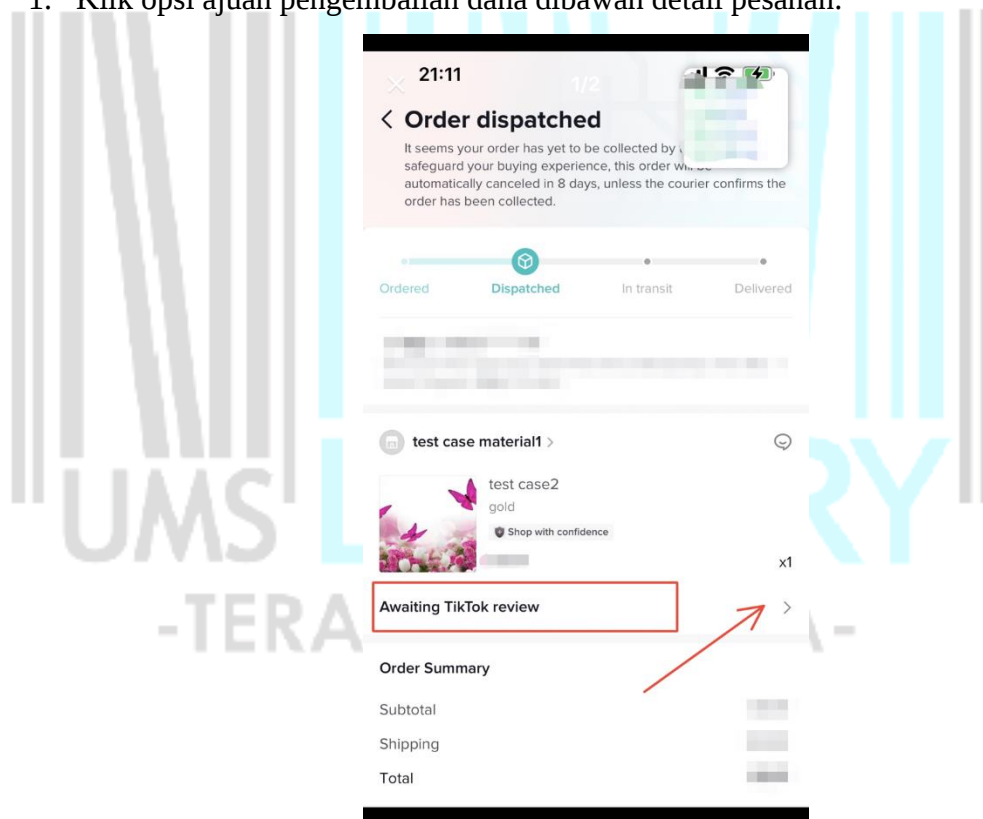
²¹ Basri, Herlina. "Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung). Pamulang Law Review, 2 (2), 131." (2020).

itu, konsumen juga seringkali mendapat barang yang jumlahnya kurang.

Dalam perspektif penulis, konsumen yang berbelanja dalam marketplace Tiktok Shop pernah mengalami penipuan baik berupa produk cacat, produk tidak dikirim, ataupun produk tidak sesuai. Sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen. Oleh sebab itu, konsumen berhak menyampaikan komplain melalui komentar atau rating toko online. Selain itu, konsumen juga bisa menuntut ganti kerugian seperti pengiriman barang yang sesuai atau pengembalian dana, dengan syarat sesuai yang diberikan pihak pelaku usaha atau pihak marketplace. Berikut cara untuk melakukan pengembalian dana;

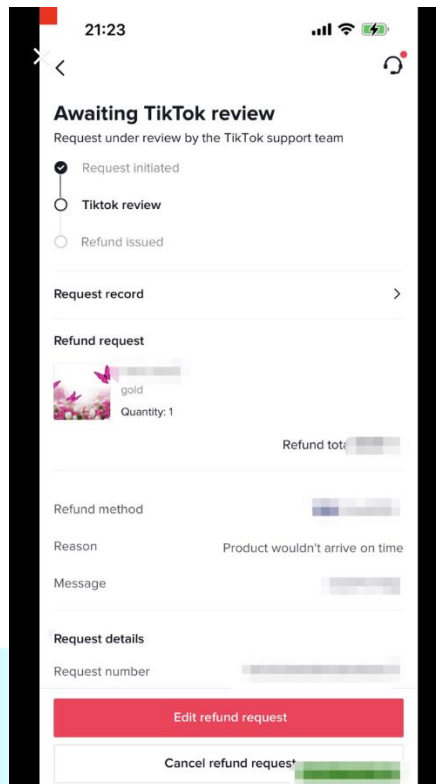
Pilih pesanan anda di bagian atas halaman, lalu buka halaman detail pesanan anda dan ikuti langkah berikut:

1. Klik opsi ajuan pengembalian dana dibawah detail pesanan.



Gambar 11 Contoh Laporan Pengajuan pada Aplikasi Tiktok

2. Pada halaman detail pengembalian dana, anda dapat melihat kelanjutan saat ini, dan mengubah atau membatalkan permintaan pengembalian dana.



Gambar 12 Laman Pengajuan Dana yang diterima

Setelah mengirimkan permintaan pengembalian barang atau dana, penjual akan meninjaunya dalam waktu 48 jam.

Konsumen dapat memeriksa status pengembalian dana dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Buka halaman Profil
2. Ketuk pesanan anda
3. Ketuk pesanan
4. Temukan pesanan yang ingin diperiksa dan ketuk tombol lihat detail pengembalian dana

Pelaku usaha biasanya memberikan batas waktu kepada konsumen untuk memberikan komplain atas barang yang diterimanya. Untuk permintaan pengembalian barang dan dana, pihak marketplace memberikan kurun waktu 5 hari sejak permintaan pengembalian pesanan telah disetujui, kemudian konsumen harus mengembalikan dan mengunggah nomor pelacakan ke dalam sistem. Jika tidak, permintaan tersebut akan ditutup. Setelah penjual mengkonfirmasi penerimaan dan menyetujui paket yang dikembalikan, maka dana akan dikembalikan. Waktu yang diperlukan untuk menerima pengembalian dana bergantung pada metode pembayaran. Kurun waktu

pengembalian berdasarkan dengan metode pembayaran; Kartu kredit/Debit/COD : 7-14 hari kerja, Rekening Bank/E-wallet : 7-14 hari kerja, DANA/OVO/GoPay : 1-2hari kerja. Ketentuan ini diberikan atas kesepakatan awal antara pelaku usaha dengan konsumen.

3.2.Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Produk yang Tidak Sesuai menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sengketa konsumen adalah suatu hal yang harus diselesaikan agar terjalin hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen, agar keduanya dapat memperoleh kembali hak masing-masing. Penyelesaian sengketa ini dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak para pihak yang saling bersangkutan, sehingga keduanya dapat merasakan keadilan dan hukum dapat berjalan sesuai alurnya. Selain itu, pada intinya penyelesaian sengketa konsumen dengan cara yang baik dapat tercipta dan menjaga serta menjamin jalannya kegiatan usaha. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan bagi konsumen adalah terciptanya hak dalam memenuhi kebutuhan pribadinya dengan baik.²²

Ketidak taatan terhadap kesepakatan aturan ketika transaksi serta kewajiban dan pantangan seperti yang tertera pada UUPK dapat mengakibatkan sengketa oleh konsumen dengan pelaku usaha. Menurut Sidabalok sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat terjadi karena dua hal :

- 1) Pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban hukumnya seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang;
- 2) Salah satu atau kedua pihak (Pelaku usaha dan Konsumen) tidak mematuhi isi perjanjian yang telah disepakati.²³

Dalam kaitannya pengiriman barang yang tidak sesuai, konsumen berharap ada pertanggungjawaban dari pelaku usaha, penulis telah melakukan olah data melalui kuisioner yang telah diisi oleh kalangan masyarakat serta mahasiswa yang pernah melakukan transaksi online pada Tiktok Shop. Dari 121 responden didapati beberapa jawaban atas pertanggungjawaban yang diharapkan oleh konsumen terhadap pelaku usaha, diantaranya;

²² Sularsi, Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Liku Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001, hlm. 84.

²³ Poernomo, Sri Lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19.1 (2019): 109-120.

- 1) Meminta refund atau Pengembalian dana;
- 2) Meminta return atau Pengiriman ulang barang sesuai dengan pesanan;
- 3) Memberikan rating buruk pada Marketplace
- 4) Melaporkan pada pihak Tiktok Shop;

Perdagangan dengan menggunakan teknologi dan informasi melalui media internet dengan cara cepat, tanpa bertemu atau bertatap muka sangat memungkinkan terjadinya sengketa antara para pihak terkait. Demi menghindari kerugian para pihak, maka dibutuhkan cara yang tepat untuk menyelesaikan sengketa yang akan terjadi. Sebelum mengambil jalur musyawarah untuk mencapai mufakat, pihak Tiktok telah menyediakan fitur DM (Direct Message) untuk memudahkan penggunaannya. Dalam Tiktok Shop para pelaku usaha juga dapat dihubungi melalui DM apabila konsumen ingin menyampaikan keluhan atau komplain apabila terjadi kesalahan yang merugikan pihak konsumen.

Selain itu, demi memudahkan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, kini banyak pelaku usaha yang tidak mau rugi, karena merasa dirinya telah mengirim barang sesuai pesanan, dan takut ditipu oleh konsumen, maka pelaku usaha mulai sadar dan menerapkan syarat untuk unboxing ketika paket telah diterima oleh konsumen. Hal ini, menjadi jalan tengah yang diberikan oleh pelaku usaha agar tidak terjadi kesalahpahaman atau kerugian sepihak antara para pihak. Video unboxing merupakan kegiatan konsumen untuk merekam saat sedang membuka paket dengan tujuan agar tidak ada kejadian memanipulasi isi paket yang dikirim pelaku usaha oleh konsumen. Sehingga, apabila terdapat barang yang jumlahnya kurang dari pesanan atau barang cacat dapat mengirim video unboxing itu sebagai bahan untuk komplain kepada pelaku usaha agar konsumen memperoleh ganti kerugian berupa pengiriman ulang ataupun pengembalian dana jika terjadi cacat produk, karena hal tersebut murni kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Pasal 19, Pasal 23, serta Bab X mulai dari Pasal 45 hingga Pasal 48 dan disangkutkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Pasal 49 hingga 58. Setelah melihat isi dalam Undang-Undang tersebut terdapat tiga forum dan cara yang tepat untuk menyelesaikan sengketa konsumen, diantaranya :

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, serta penilaian ahli;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan.

UUPK sendiri menjelaskan bahwa upaya penyelesaian sengketa konsumen terbagi atas 2 (dua) bagian, yaitu : Penyelesaian nonlitigasi (diluar Pengadilan) dan Penyelesaian litigasi (di Pengadilan). Dalam dunia perdagangan jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jika tidak dapat dikomunikasikan dengan baik melalui fitur DM maka dapat menyelesaikan sengketa melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK sering menjadi wadah konsumen untuk menyelesaikan sengketa karena ;

- 1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mampu memudahkan konsumen dalam susunan beracara dengan mudah, cepat, tanpa biaya, karena seluruh biaya yang dikeluarkan telah ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dari setiap Kabupaten/Kota, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Prosedur penyelesaiannya juga mudah dan tidak terpaku pada dalil-dalil hukum;
- 2) Konsumen sebagai penggugat dapat menyerahkan gugatan secara tertulis tentang kronologi pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga jika memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak memerlukan kesepakatan kedua pihak untuk memilih BPSK sebagai tempat atau wadah penyelesaian sengketa;
- 3) Melalui penyelesaian BPSK dapat memilih metode penyelesaian secara pribadi baik dengan konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase. Karena pada sisi pelaku usaha tidak perlu risau akan terjadi pencemaran merk dari produk yang digugat konsumen. Sedangkan, pada sisi konsumen juga terbantu dengan memiliki daya tawar dibandingkan jika harus melakukan negosiasi mengenai kesepakatan penyelesaian.²⁴

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat fleksibel. Kedua belah pihak yang bersengketa bebas untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang diinginkan, baik melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Setelah para pihak setuju memilih salah satu penyelesaian sengketa yang diinginkan, maka pihak BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.²⁵

Kontrak elektronik dalam jual beli online harus mempunyai kekuatan hukum yang setara dengan kontrak konvensional. Kontrak elektronik juga harus mengikat para pihak seperti yang tercantum dalam Pasal 18 Ayat (1) UU ITE menjelaskan bahwa transaksi

²⁴ Eman Suparman, Pilihan forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan, Tatanusa, Jakarta, 2004, hlm. 4.

²⁵ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Prenada Kencana, Jakarta, 2008 hlm. 155.

elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.²⁶ Bagi para pihak yang juga telah melakukan jual-beli online berhak memiliki kebebasan untuk memilih hukum yang berlaku dalam transaksi jual-beli melalui media elektronik seperti yang dijelaskan dalam Pasal 18 UU ITE bahwa para pihak berwenang untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik. Selain itu, para pihak juga berwenang untuk memilih sarana yang ditempuh dalam penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun melalui metode penyelesaian sengketa alternatif (non litigasi).

Sehingga dalam Pasal 18 Ayat (3) UU ITE, menjelaskan apabila para pihak baik konsumen atau pelaku usaha yang mengalami sengketa atas penipuan atau pengiriman barang yang tidak sesuai tidak melakukan pemilihan forum, maka dapat menerapkan prinsip dalam Pasal 18 Ayat (4) UU ITE, yang didalamnya menjelaskan bahwa para pihak memiliki kebebasan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang muncul dalam transaksi jual-beli melalui media elektronik.²⁷

Hal ini, juga sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan jika para pihak yang bersengketa memiliki kebebasan sendiri untuk menyelesaikan sengketa yang mungkin terjadi melalui forum yang telah disepakati keduanya. Namun, dalam penentuan penyelesaian sengketa itu para pihak harus memperhatikan yuridiksi atau kewenangan mengadili karena pihak pelaku usaha manapun bebas melakukan perdagangan melalui media elektronik.

Menurut penjelasan Pasal 46 Ayat (1) UUPK, dalam hal penyelesaian sengketa pihak yang dapat mengajukan gugatan adalah;

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan;
- 2) Ahli waris konsumen;
- 3) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- 4) Lembaga perlindungan konsumen, swadaya masyarakat;
- 5) Pemerintah.²⁸

Apabila konsumen yang mengalami penipuan atau pengiriman barang yang tidak sesuai dalam transaksi jual-beli di marketplace Tiktok Shop, jika perbuatan tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum, maka pihak konsumen harus mampu

²⁶ Menurut UU ITE

²⁷ Lihat Pasal 18 Ayat (3 & 4) UUIITE

²⁸ Susanti, Ita. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Sigma-Mu* 9.1 (2017): 19-32.

membuktikan adanya;

- 1) Perbuatan melawan hukum, baik tidak terlaksananya hak dan kewajiban konsumen dengan baik, terlanggarnya norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan;
- 2) Kesalahan dilakukan oleh pelaku usaha, baik disebabkan karena kesengajaan ataupun kelalaian;
- 3) Terdapat sejumlah kerugian yang dialami konsumen;
- 4) Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian.

Adanya hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian telah dijelaskan dalam Pasal 28 UUPK bahwa ada atau tidaknya unsur kesalahan dan ganti rugi dalam pembuktian merupakan tanggung jawab yang harus diberikan oleh pelaku usaha. Peraturan ini adalah alternatif baru dalam menuntut pertanggungjawaban mutlak atau disebut dengan prinsip *strict liability*. Prinsip ini mewajibkan pelaku usaha untuk langsung dibebani pertanggungjawaban, oleh karena itu pembuktian dari konsumen sangat penting dan dibutuhkan.²⁹

Dalam tahap pembuktian, pada sengketa transaksi jual-beli online dalam kaitannya pengiriman barang yang tidak sesuai oleh pelaku usaha terhadap konsumen seperti yang telah diatur dalam Pasal 40 UU ITE, alat pembuktian dalam kegiatan transaksi jual-beli online melalui media elektronik meliputi;

- 1) Sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Hukum Acara Pidana;
- 2) Berupa dokumen elektronik dan informasi elektronik.³⁰

Selain itu, perlu diketahui ruang lingkup pembuktian dalam transaksi jual-beli online melalui marketplace Tiktok Shop bukan hanya alat bukti yang diatur dalam Undang-Undang (BW, HIR, dan Rb.g) berupa;

- 1) Alat bukti tertulis;
- 2) Kesaksian;
- 3) Persangkaan;
- 4) Pengakuan;
- 5) Sumpah;
- 6) Keterangan para Ahli;
- 7) Pemeriksaan setempat.

²⁹ Ahmad, Ahmad, Johamran Pransisto, and Muh Akbar Fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Litigasi Amsir* 10.3 (2023): 222-232.

³⁰ Menurut UUIE

Melainkan menurut Ali & Heryani (2013:78) terdapat alat bukti lain yang harus diberikan sesuai kebutuhan pembuktian, diantaranya:

- 1) Pembicaraan melalui telepon seluler;
- 2) Testing darah;
- 3) Hasil komputer;
- 4) Fotocopy;
- 5) Rekaman aset;
- 6) Hasil fotografi.³¹

Karena adanya kemunculan permasalahan dalam transaksi jual-beli melalui marketplace Tiktok Shop, konsumen sering mengalami kesulitan untuk menyelesaikan sengketa yang dialami, kendala tersebut berupa; banyaknya biaya yang harus dikeluarkan karena jarak yang cukup jauh antara para pihak dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi jual-beli online akan lebih optimal apabila dilaksanakan melalui mekanisme penyelesaian alternatif. Dalam penyelesaian sengketa alternatif cenderung lebih mudah dan unggul dibandingkan dengan penyelesaian melalui peradilan. Kelebihan melakukan penyelesaian melalui Alternatif Disput Resolution (ADR) diantaranya;

- 1) Murah; penyelesaian melalui alternatif jauh lebih terjangkau dibandingkan melalui pengadilan (litigasi);
- 2) Cepat; penyelesaian alternatif cenderung lebih cepat dibanding melalui pengadilan;
- 3) Ditangani oleh pihak yang ahli dalam bidang alternatif sehingga menjamin putusan yang berkualitas;
- 4) Adil; penyelesaian alternatif mampu memberikan jaminan ketidakberpihakan dibanding melalui lembaga peradilan.³²

Selain itu, penyelesaian sengketa atas transaksi jual-beli online dalam marketplace Tiktok Shop dapat dilakukan melalui jalur litigasi ataupun nonlitigasi, berikut penjelasan berbagai macam cara penyelesaian sengketa :

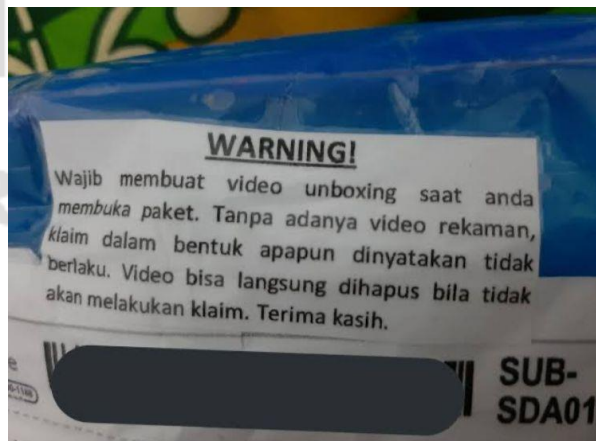
- 1) Musyawarah;
- 2) Penyelesaian sengketa menurut Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan merumuskan bahwa jalan yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa melalui Lembaga penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu :

³¹ Ali, Achmad. "Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata." (2012).

³² Ibrahim, Johni. "Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Cetakan Ketiga." *Penerbit Banyu Media Publishing, Malang* (2007).

- a) Konsultasi, merupakan Tindakan yang bersifat personal antara pihak satu dengan pihak yang lain, dimana klien dengan pihak konsultan memberikan nasehat terhadap klien tersebut untuk memenuhi kebutuhan klien;
- b) Negosiasi, yaitu kedua pihak yang saling berselisih mencapai satu kesepakatan melalui kerjasama dan saling memberikan pengertian;
- c) Mediasi, merupakan proses penyelesaian sengketa secara pribadi, dimana terdapat satu pihak yang netral yaitu mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa atau berselisih agar mencapai kesepakatan;
- d) Penilaian ahli dalam melakukan proses ini dibutuhkan persetujuan dari para pihak untuk memberikan fakta serta pendapat kepada ahli. Dan ahli tersebut yang nantinya akan melakukan penyelidikan dan pencarian fakta guna mendapatkan informasi lebih lanjut dan akan membuat keputusan.³³

Berdasarkan beberapa fakta tentang kerugian konsumen yang terjadi karena lalainya pelaku usaha, maka penyelesaian yang paling mudah dilakukan antara para pihak adalah komunikasi melalui fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Tiktok Shop yaitu via DM (Direct Message). Melalui DM konsumen dapat menyampaikan komplain mengenai barang yang datang dan dipesan. Biasanya pelaku usaha meminta unboxing dari produk yang mereka terima.



Gambar 13 Note yang diberikan Penjual dalam Paket Pesanan

Seperti gambar di atas, pihak online shop memberikan stiker atau peringatan pada bungkus kemasan terluar, untuk menghimbau konsumen melakukan take video ketika membuka paket pesanan sebagai bukti kelengkapan dan kondisi barang yang dikirimkan oleh online shop, sehingga ketika konsumen mendapati pesanan yang tidak sesuai dapat

³³ Zainuri, Ahmad. *tinjauan etika bisnis islam dan undang-undang perlindungan konsumen terhadap proses produksi dan penjualan batako di desa nguneng kecamatan puhpelem kabupaten wonogiri*. Diss. IAIN Ponorogo, 2020.

memberikan komplain dengan menyertakan video tersebut dan mendapatkan klaim atas barang sesuai dengan pesannya.

Selain itu, apabila telah terjadi kelalaian dari pelaku usaha yang membuat konsumen rugi, pihak pelaku usaha akan memberikan beberapa cara ganti rugi, seperti pengembalian uang, penukaran dana sesuai jumlah pembelian dan lain sebagainya sesuai kesepakatan atau peraturan yang dibuat oleh pihak marketplace. Namun, apabila telah ada video unboxing dari konsumen dan online shop tidak memberikan pertanggungjawaban, pihak konsumen dapat memberikan rating buruk berupa komplain pada kolom penilaian, biasanya dengan rating buruk performa penjualan serta skor pada online shop akan menurun, karena rating buruk yang diberikan konsumen.



Restorative justice ialah menyelesaikan konflik dengan cara memperbaiki kerenggangan yang timbul akibat tindakan pelaku, dilaksanakan dengan mencapai kesepakatan guna menyelesaikan dengan cara terbaik, mengajak pelaku, korban dan keluarganya serta seluruh kelompok masyarakat. Keadilan restoratif diterapkan sebagai upaya mencari solusi damai terhadap penyelesaian konflik di luar pengadilan yang masih sulit dilaksanakan.

Ada beberapa definisi keadilan restoratif yang dijelaskan oleh para pakar. Tony Marshall mengemukakan bahwasanya keadilan restoratif ialah suatu proses di mana para pihak yang berkepentingan terhadap suatu kasus pelanggaran tertentu berkumpul untuk mengatasi masalah tersebut dan menentukan bagaimana mengatasi akibat dari pelanggaran tersebut serta

dampaknya di masa mendatang.³⁴ Secara sederhana, Mariam Liebman mendefinisikan keadilan restoratif ialah sistem hukum yang berupaya memulihkan kesejahteraan para pelaku, korban, dan komunitas yang dirugikan oleh kejahatan, sekaligus mencegah tindakan kejahatan atau pelanggaran berikutnya.³⁵

Pemahaman hukum restorative justice didasarkan pada sejumlah peraturan berikut ini:

- a. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 yang membahas Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan dan Jumlah Denda dalam KUHP
- b. Nota Kesepakatan Bersama yang ditandatangani oleh Ketua Mahkamah Agung, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jaksa Agung, serta Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui berbagai nomor surat yang mencakup aspek pelaksanaan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan, Acara Pemeriksaan Cepat, dan Penerapan Restorative Justice pada tanggal 17 Oktober 2012.
- c. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 301 Tahun 2015 yang mengatur Penyelesaian Tindak Pidana Ringan.
- d. Peraturan Polri Nomor 8 Tahun 2021 yang membahas Penanganan Tindak Pidana berdasarkan Keadilan Restoratif.
- e. Peraturan Jaksa Agung Nomor 15 Tahun 2020 yang mengatur Penghentian Penuntutan berdasarkan Keadilan Restoratif.

Analisis penulis, pada kasus ini terdakwa Edy Yanto memang bersalah karena melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum yaitu melaksanakan tindak pidana penganiayaan yang tercantumkan pada KUHP Pasal 351 ayat 1 akan tetapi, menurut penulis perdamaian haruslah diutamakan dalam rangka untuk menyelesaikan perkara ini, karena dengan perdamaian maka hak-hak terdakwa dan korban dapat dipulihkan Kembali seperti semula. Tindakan yang diperbuat oleh Terdakwa Edy Yanto juga tidak termasuk kedalam suatu tindak pidana yang berat karena tidak menimbulkan luka parah ataupun kecacatan pada korban melainkan hanya menimbulkan sedikit luka memar di luka korban.

Jika dilihat dari dasar hukum Restorative Justice yang penulis kemukakan diatas pada Nota Kesepakatan Bersama yang ditandatangani oleh Ketua Mahkamah Agung, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jaksa Agung, serta Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui berbagai nomor surat yang mencakup aspek pelaksanaan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan, Acara Pemeriksaan Cepat, dan Penerapan Restorative Justice pada tanggal 17 Oktober

³⁴ Sutedjo, Wagiaty & Melani, Hukum Pidana Anak. Bandung: Refika Aditama, 2013. hlm. 134.

³⁵ Arief, Barda Nawawi, Mediasi Penal Penyelesaian Perkara Diluar Peradilan, Semarang: Pustaka Magister, 2019, hlm. 21.

2012 dan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Kejaksaan No. 15 Tahun 2020 dapat ditarik kesimpulan bahwa perbuatan pelaku dapat diselesaikan melalui Keadilan Restoratif karena perbuatan pelaku baru pertama kali dengan ancaman pidana dibawah 5 tahun dan pidana denda dibawah Rp. 2.500.000,00 (Dua juta lima ratus ribu rupiah). Hakim dalam kasus menilai KUHP pasal 351 ayat (1) dapat diselesaikan menggunakan metode keadilan restoratif, dikarenakan bukan hanya Pasal tersebut tidak dianggap sebagai penganiayaan berat, namun nyatanya tindakan terdakwa tersebut masih berkategori ringan dan hanya menimbulkan luka lebam tidak membahayakan saksi Tengku Rahmatul Wahyu.

Menurut pendapat penulis setuju dengan keputusan hakim yang menyelesaikan persidangan hingga akhir. Penerapan keadilan restoratif sendiri tidak berarti menghentikan perkara, selama berlangsungnya perkara yang berkaitan dapat dihentikan sementara atau dilanjutkan sampai proses persidangan berakhir dengan penjatuhan putusan hakim. Contoh nyatanya yaitu seperti perkara yang penulis kaji pada putusan No. : 63/Pid.B/2021/PN.Skm dimana Restorative Justice tercapai pada saat proses persidangan berlangsung akan tetapi hakim tetap melanjutkan proses persidangan sampai selesai.

Pada persidangan kasus ini, pintu pengampunan terbuka bagi pelaku dengan syarat yang diajukan oleh korban, yaitu permintaan maaf yang dibuat secara tertulis dari terdakwa. Restorative justice tidak selalu menghentikan perkara, terdakwa tetap melalui proses peradilan pidana namun ada pemulihan bagi korban, terdakwa dan masyarakat. Dalam konteks ini, dikarenakan hukum pidana menyebabkan luka, sehingga keadilan harus memulihkannya. Keadilan yang dimaksud adalah dengan adanya putusan dari hakim bahwa terdakwa dinyatakan tidak bersalah dan dijatuhi putusan bebas maka hal tersebut memulihkan keadaan terdakwa dan status terdakwa seperti semula. Dengan adanya putusan tersebut maka terdakwa tidak mendapatkan cap jelek dari Masyarakat disekitarnya.

3.3.Penjatuhan Putusan Bebas Oleh Hakim Terhadap Pelaku Tindak Pidana Penganiayaan Yang Sudah Mendapat Restoratif Justice Pada Putusan Nomor: 63/Pid.B/2021/PN.Skm.

Pembelian berulang dalam komunitas dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan memiliki Ketika hakim mengambil keputusan atas sebuah kasus, pastilah melalui banyak pertimbangan. Pertimbangan hakim merupakan tahap yang mana majelis hakim memberikan pertimbangan sejumlah hal yang terungkap selama persidangannya Pemeriksaan hakim sebagai aspek yang sangatlah signifikan guna mengidentifikasi nilai putusan Hakim, mengandung kepastian dan keadilan hukum, di sisi lain membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat, sehingga pemeriksaan Hakim haruslah secara teliti, cermat dan baik. Bilamana hakim mempertimbangkan dengan tidak teliti, cermat dan baik, sehingga putusan hakim akan

dikesampingkan oleh Pengadilan Tinggi/Mahkamah Agung³⁶.

Ketika mempertimbangkan suatu perkara, hakim pula memerlukan bukti-bukti yang hasilnya bisa dijadikan bahan bukti untuk dipertimbangkan hakim dalam memutuskan perkara. Pembuktian ialah tahapan yang sangatlah krusial dalam proses persidangan. Pembuktian dimaksudkan untuk mencapai kepastian bahwasanya sebuah peristiwa/kejadian yang diusulkan betul-betul terjadi, dengan demikian didapatkan putusan hakim yang akurat dan adil. Hakim tidak bisa mengambil keputusan sebelum jelas baginya bahwasanya fakta/peristiwa itu betul-betul terjadi, yaitu kebenarannya dapat dibuktikan, dengan demikian terlihat keberadaan hubungan hukum antar para pihak³⁷.

Keputusan hakim sangatlah tergantung pada pertimbangan yang mendasarinya dan teori pemidanaan yang berlaku, seperti teori pembalasan/teori absolut, teori tujuan/teori relatif, dan teori gabungan. Oleh karena itu, akan terdapat perbedaan dalam putusan hakim, sekalipun perkara yang dipertimbangkannya sama.

Pertimbangan hakim yang paling utama pada Putusan No : 63/Pid.B/2021/PN.Skm adalah sudah terciptanya perdamaian melalui Restorative Justice dan Adat setempat yang membuat kasus Terdakwa Edy dan Saksi Korban Rahmatul Wahyu .

Analisis penulis, Berdasarkan pertimbangan hakim dan fakta hukum yang telah diuraikan diatas, penulis beranggapan bahwa penjatuhan putusan bebas yang diberikan oleh majelis hakim sudah dirasa adil karena sudah seharusnya Terdakwa terbebas dari segala tuntutan sejak terjadinya perdamaian antara kedua belah pihak. Hakim pada kasus ini juga sudah mempertimbangkan banyak hal untuk mengambil keputusan menjatuhkan pidana bebas pada terdakwa karena pertimbangan hakim sangat berpengaruh pada penjatuhan putusan dan berpengaruh pada kelangsungan hidup terdakwa.

Pertimbangan hakim harus dapat memberikan kepastian hukum bagi korban dan terdakwa agar hukum dapat ditegakkan dan dilaksanakan secara tegas. Pertimbangan hakim juga harus memberikan keadilan Masyarakat karena dengan pertimbangan hakim tersebut Masyarakat menaruh harapan agar putusan yang akan dijatuhkan oleh hakim dapat memberikan rasa keadilan pada Masyarakat luas.

Apabila ditinjau dari Syarat-syarat suatu perkara pidana yang bisa dilaksanakan penghentian atau diselesaikannya melalui restorative justice menurut Pasal 5 ayat (1) Peraturan Kejaksaan No. 15 Tahun 2020 dan Nota Kesepakatan Bersama yang ditandatangani oleh Ketua Mahkamah Agung, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jaksa Agung, serta Kepala

³⁶ Mukti Arto, *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*, cet V (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal 140

³⁷ *Ibid*, hal 141

Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui berbagai nomor surat yang mencakup aspek pelaksanaan Penyesuaian Batasan Tindak Pidana Ringan, Acara Pemeriksaan Cepat, dan Penerapan Restorative Justice pada tanggal 17 Oktober 2012 maka keputusan hakim dalam mengkategorikan perbuatan yang dilakukan terdakwa sebagai tindak pidana ringan adalah benar dan diperbolehkan menurut dua aturan tersebut untuk diselesaikan melalui Restorative Justice. Hal tersebutlah yang menjadi pertimbangan utama hakim dalam kasus ini.

Hakim dalam penjatuhan putusan pada perkara ini juga dirasa sudah mengikuti, menggali dan memahami nilai-nilai budaya setempat yang terbukti dengan diadakannya prosesi adat Peusijeuk oleh tokoh Adat setempat serta mempertimbangkan semua unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan tanpa terkecuali mulai dari keterangan terdakwa, keterangan korban, keterangan saksi, alat bukti, keterangan Jaksa Penuntut Umum serta Undang-Undang dan Pasal yang berkaitan dalam penyelesaian perkara ini. Sehingga putusan hakim dalam perkara ini dapat diterima semua pihak dan tidak melanggar Undang-Undang manapun.

4. PENUTUP

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada pasal 7 mengatur terkait dengan pertanggungjawaban pelaku usaha ketika pihak online shop mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deksripsi atau tidak sesuai dengan pesanan, maka terdapat beberapa konsekuensi termasuk tuntutan ganti rugi oleh konsumen kepada pihak pelaku usaha. Hal ini sejalan dnegan fakta di lapangan. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis melalui kuisioner yang telah diisi responden memperlihatkan ternyata ada 15% dari total 121 responden pernah mengalami kerugian akibat penipuan ketika melakukan belanja online pada marketplace Tiktok Shop.

Dalam kuisioner tersebut, penulis juga menanyakan langkah yang harus diambil agar mendapat pertanggungjawaban oleh pelaku usaha, dan di dapati beberapa jawaban diantaranya; mereport akun marketplace; memberi rating buruk; menyebarluaskan informasi tentang penipuan tersebut; serta menghubungi pihak marketplace. Selain itu beberapa jawaban atas pertanggungjawaban yang diharapkan oleh konsumen yang pernah mengalami penipuan oleh pelaku usaha, diantaranya; meminta refund atau pengembalian dana, atau meminta return atau pengiriman ulang barang sesuai dengan pesanan.

Mengacu pada hasil penelitian di lapangan ternyata masih ada online shop yang mengirimkan barang tidak sesuai ataupun tidak lengkap sesuai pesanan, hal ini menunjukkan minimnya kesadaran dari pihak pelaku usaha untuk menjalankan usahanya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prsedur) atau acuan yang berlaku. Sehingga dalam menyampaikan keresahannya konsumen berhak memberikan komen dan rating buruk pada online shop yang telah membuatnya rugi, dengan harapan

penilaian yang diberikan tersebut dapat terbaca oleh calon konsumen lain agar lebih berhati-hati jika akan berbelanja, serta pelaku usaha dapat memperbaiki kinerjanya dengan tidak menipu atau bertanggungjawab atas kerugian konsumen dengan cara mengirim barang sesuai dengan pesanan ataupun mengganti kerugian berupa pengembalian dana. Akan tetapi, terdapat beberapa ketentuan yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen, biasanya pelaku usaha meminta konsumen untuk melakukan take video unboxing ketika membuka paket pesanan yang dikirimkan, agar konsumen dapat mengklaim ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Selain itu, video unboxing ini digunakan sebagai bukti bahwa kesalahan pengiriman atau kekurangan pengiriman produk benar-benar terjadi akibat kelalaian dari pihak online shop.

Sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Apabila para pihak yang bersengketa memilih jalur nonlitigasi, Langkah yang paling mudah ditempuh keduanya adalah dengan negosiasi melalui fitur DM (Direct Message) yang disediakan oleh pihak Tiktok Shop untuk memudahkan penggunaanya berkomunikasi. Pelaku usaha dapat dihubungi melalui DM jika konsumen ingin menyampaikan keluhan atau komplain ketika terjadi kesalahan yang merugikan pihaknya. Jika tidak dapat diselesaikan secara pribadi, maka para pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Para pihak yang bersengketa bebas untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang diinginkan, baik melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, apabila upaya penyelesaian nonlitigasi tidak dapat terlaksana dengan baik, konsumen atau pihak yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Para pihak bebas menentukan pilihan dalam penyelesaian sengketa, hal ini sesuai dengan Pasal 45 UUPK yang berbunyi : “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa”.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ali, A. (2012). “Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata.”

Atsar, Abdul, and Rani Apriani. (2019). “Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen”.
Deepublish.

Dillah, Philips dan Suratman. (2013). “Metode Penelitian Hukum”, Bandung : Alfabeta

Eman, Suparman. (2004). “Pilihan forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan Tatanusa”. Jakarta.

- Fauzia, I. Y. (2018). "Etika bisnis dalam Islam". *Prenada Media*.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2005). "Penelitian Hukum Edisi Revisi". Jakarta : *Pranadamedia Group*
- Muhaimin. (2020). "Metode Penelitian Hukum, Mataram" : *Mataram University Press*.
- Ria, W. R., & Zulfikar, M. (2017). "Ilmu Hukum Islam".
- Sidabalok, Janus. (2014). "Hukum Perlindungan Konsumen". Bandung: *PT Citra Aditya Bakti*.
- Sularsi. (2001). "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Liku Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia". Jakarta.
- Supranto, J.(2003). "Metode Penelitian Hukum dan Statistik", Jakarta: *PT. Rineka Cipta*.
- Susanti Adi Nugroho. (2008). "Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya", Jakarta : *Prenada Kencana*.
- Tutik, D. T. T., & SH, M. (2015). "Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional". *Kencana*.
- Wardiono, Kelik, Wardah Yuspin, & Andria Luhur Prakosa. (2021). "Buku Pedoman Penulisan Skripsi". Surakarta: FH UMS

Jurnal

- Abi Pratama, Sapta. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi di Marketplace." *In National Conference on Law Studies (NCOLS)*, vol. 2, no. 1.
- Ahmad, A., Pransisto, J., & Syahril, M. A. F. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(3), 222-232.
- Astuti, D. A. L., & Wirasila, N. (2018). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi e Commerce dalam hal Terjadinya Kerugian". *Kerthasemaya*, 7(2), 6.
- Basri, H. (2020). "Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi e commerce ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung)". *Pamulang Law Review*, 2 (2), 131.

- Dimas Febrian Saputra, Rivan Kurniawan, Y. B. S. (2015). "Perlindungan Hukum Transaksi E Commerce". *Private Law*, 7(2), 71
- Elsina, Latumahina Rosalinda. (2015). "Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik". *Jurnal Gema Aktualita*, 4(1).
- Fitriyani, D. (2023). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok Shopee)". (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang*).
- Gunarso, S. (2023). "Fenomena Aplikasi TikTok Shop Sebagai Alternatif Belanja Hemat". *Jurnal Komunikasi Esensi Daruna*, 3(1), 109-114.
- Hertanto, Ari Wahyudi. (2015). "Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Dampaknya Bagi Konsumen". *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 45(1).
- Ibrahim, J. (2007). "Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Cetakan Ketiga". *Penerbit Banyu Media Publishing, Malang*.
- Mantri, B. H. (2007). "Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e commerce. (*Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro*)
- Mayce, S. V., Ramadani, R. R., Cahyani, R. N., & Anataya, T. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce:(Studi Kasus Pembelian Melalui Sosial Media Tik Tok)". *Pledoi (Jurnal Hukum dan Keadilan)*, 2(1), 1-11.
- Musianto, L. S. (2002). "Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian". *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 4(2), 123-136.
- Payuk, R. R., Sondakh, J., & Mamangkey, R. M. (2023). "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produk Tidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce". *Lex Privatum*, 11(5).
- Poernomo, S. L. (2019). "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), 109-120.

- Sari, I. (2021). "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 11(1).
- Setiawan, H., Ghufro, M., & Mochtar, D. A. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce". *MLJ Merdeka Law Journal*, 2(1), 102-111.
- Simorangkir, Julieta Santi dkk.(2016). "Tindak Pidana Penipuan Terkait Dengan Iklan Penjualan Barang Yang Merugikan Konsumen", *USU Law Journal*, 4(1).
- Sinaga, N. A., & Ferdian, M. (2020). "Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2).
- Solim, J., Rumapea, M. S., Wijaya, A., Manurung, B. M., & Lionggodinata, W. (2019). "Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia". *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 14(1), 96-109.
- Susanti, I. (2017). "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Sigma-Mu*, 9(1), 19-32.
- Syafriana, Rizka. (2016) "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal Hukum De Lega Lata*. 1(2)
- Svinarky, I. (2021). "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Akibat Pengaruh Iklan Yang Menyesatkan". *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1).
- Tampubolon, W. S. (2016). "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61.
- Umboh, T. N. (2019). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Atas Kerugian Yang Terjadi Dalam Pengangkutan Udara". *Lex Et Societatis*, 7(9).
- Widnyana, P. R. W., Agung, A. A. I., & Astiti, N. G. K. S. (2021). "Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(2), 244-249.

- Wiryawan, I. W. G. (2021). “Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)”. *Jurnal Analisis Hukum*, 4(2), 187-202.
- Yulistia, (2014). “Mekanisme Penyidikan Tindak Pidana 98 Penipuan Melalui Internet Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”. *Skripsi*, Program Sarjana Hukum Fakultas USU, Sumatera Utara.
- Yulius, L. (2013). “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen”. *Lex Privatum*, 1(3).
- Yusri, M. (2011). “Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam”. *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies*, 7(1).
- Zainuri, A. (2020). “Tinjauan Etika Bisnis Islam Dan Undang–Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Proses Produksi Dan Penjualan Batako Di Desa Nguneng Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri” (*Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo*).

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang - Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Internet

Buku Deepublish. (2022).”Tujuan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, dalam <https://penerbitbukudeepublish.com/tujuan-penelitian/#:~:text=Sugiyono%20mengungkapkan%20bahwa%20tujuan%20penelitian%20untuk%20memecahkan%20dan%20mengantisipasi%20masalah.>”

Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan. (2018). “E-Commerce Indonesia sudah diatur dalam UU Perdagangan”, <http://www.pajak.go.id/content/e-commerce-di-indonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan>.

Fajri, Dwi Latifatul.(2022). “Manfaat Penelitian Adalah Elemen Kunci Karya Ilmiah, Ini Penjelasannya, dalam <https://katadata.co.id/agung/berita/62d123d5df283/manfaat-penelitian-adalah-elemen-kunci-karya-ilmiah-ini-penjelasannya#:~:text=Ada%20%20manfaat%20penelitian%20yaitu,penjelasan%20manfaat%20penelitian%20dan%20contohnya.&text=Ilustrasi%2C%20seseorang%20sedang%20mengerakan%20karya%20ilmiah.&text=Manfaat%20penelitian%20adalah%20uraian%20untuk,signifikansi%20ma%20salah%20yang%20akan%20diteliti>”

<https://www.detik.com/jatim/bisnis/d-6966407/terungkap-alasan-tiktok-shop-ditutup>

<https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6969044/kapan-tiktok-shop-buka-kembali-begini-penjelasannya>

Novita, Y. E., & Darsono, S. H. (2022). “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Belanja Online Shopee”. (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*).

Prodjodikoro, W. (1984). “Perbuatan Melawan Hukum”. *Jakarta: Sumur Bandung*.

Yulius, L. (2013). “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen”. *Lex Privatum*, 1(3).

UMS LIBRARY
-TERAKREDITASI A-