

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merubah banyak aspek kehidupan masyarakat dikarenakan terus adanya inovasi yang bertujuan untuk memudahkan kehidupan manusia. Salah satu contoh perkembangan yang pesat yakni penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan hasil survei terbaru Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 210 juta. Dalam temuan survei terbaru, tingkat penetrasi internet di Republik Indonesia (RI) tumbuh 77,02%, di mana ada 210.026.769 jiwa dari total 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia yang terhubung ke internet pada tahun 2021.¹ Salah satu manfaat penggunaan internet yakni mencari penghasilan tambahan dengan menjual jasa dan produk di *electronic commerce (e-commerce)*.

E-Commerce merupakan suatu *platform* transaksi yang melibatkan penjual dan pembeli dalam satu media internet dan melakukan transaksi secara langsung melalui website dan situs transaksi, seperti *platform* yang baru-baru ini banyak penggunanya yakni TikTok Shop. Definisi e-

¹ https://apjii.or.id/berita/d/apjii-di-indonesia-digital-outlook-2022_857 diakses pada tanggal 15 Februari 2023

commerce menurut Undang – Undang, yakni Undang – Undang Nomor Atas Perubahan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut UU ITE) dan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 (UU Perdagangan). Pasal 1 angka 2 UU ITE menyatakan bahwa:

*“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.*²

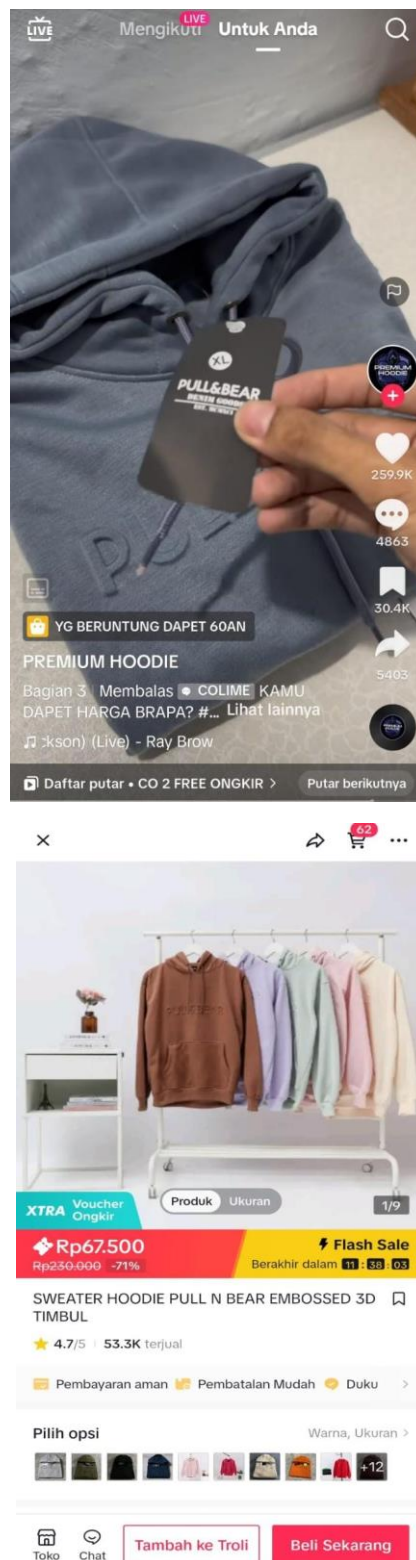
Sedangkan Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan menyatakan bahwa :

*“Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”.*³

Tampilan TikTok Shop berbeda dengan *E-Commerce* lainnya, dimana TikTok Shop menampilkan produk dengan menggunakan video pada aplikasinya. Berbeda dengan *e-commerce* lainnya yang menggunakan tampilan berbasis *website* dan dapat mencari secara langsung produk yang diinginkan tanpa adanya video dari produk tersebut.

² Lihat pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³ Lihat pasal 1 angka 24 Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan



Gambar 1. 1 Tampilan video produk pada aplikasi TikTok Shop

TikTok Shop bekerja sama dengan perusahaan di bidang jasa pengiriman seperti J&T, Sicepat, Ninja Ekspres, dan lain – lain. Konsumen dapat memilih barang yang diinginkan sangat mudah hanya dengan mengetik nama produk dan akan muncul banyak sekali pilihan, mulai dari harga hingga variasi produk. Konsumen juga dapat memilih jasa pengiriman sesuai keinginannya, yakni pengiriman reguler (2-3 hari), hemat (3-4 hari), sameday (6-8 jam) atau instan (2-4 jam).

Berkembangnya TikTok Shop di Indonesia menimbulkan beberapa masalah baru, salah satunya paket tidak sampai ke konsumen. Permasalahan paket hilang di TikTok Shop sering terjadi akhir – akhir ini karena kelalaian dari pihak kurir ekspedisi atau pengangkut tidak mengantar paket ke konsumen sampai tujuan. Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional juga dapat membawa implikasi negative bagi konsumen.⁴

Dilansir dari video dan komentar pengguna sosial media TikTok, pengguna TikTok Shop mengeluh kehilangan paket saat membeli barang di TikTok Shop sebanyak 33 keluhan konsumen di Tahun 2022. 18 Video di TikTok memprotes TikTok Shop dan pihak ekspedisi (J&T Express) dan mempertanyakan solusi dari masalah tidak sampainya paket tersebut. Akan

⁴ Erman Rajaguguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 2.

tetapi tidak ada satupun tanggapan dari pihak TikTok Shop untuk menyelesaikan masalah tersebut. Berikut keluhan konsumen TikTok Shop melalui video di sosial media TikTok tahun 2022:

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna TikTok Shop menggunakan Ekspedisi J&T Express Tahun 2022

No	Tanggal posting	Nama pengguna	Keluhan
1	11 Februari	Rissailham2402	Tidak Sampai
2	11 Februari	Crespo	Tidak Sampai
3	18 Maret	Noviitasarri09	Tidak Sampai
4	7 Mei	Tira Humaira	Tidak Sampai
5	14 Mei	Erikaovian	Tidak Sampai
6	15 Mei	Aknis_sapriani	Tidak Sampai
7	22 Juni	kadasbeautysumaterabarat	<i>Stuck</i>
8	23 Juni	Wilmasari397	Tidak Sampai
9	18 Juli	Dhuwii_kedasbeauty	Tidak Sampai
10	23 Juli	Aafbeautycare29	Tidak Sampai
11	24 Agustus	Waryog555	<i>Stuck</i>
12	12 September	Dewinaasai09	Tidak Sampai
13	13 September	Eniebeauty	Tidak Sampai
14	23 September	Wayyns.n_	Tidak Sampai
15	24 September	Userb	Tidak Sampai
16	24 September	Rhyn922	Tidak Sampai
17	24 September	Febrikintan	Tidak Sampai
18	25 September	Pmahardika290	Tidak Sampai
19	18 Oktober	Excellorafkaa	Tidak Sampai
20	18 Oktober	Candrafsa	Tidak Sampai
21	18 Oktober	Fitrytoyota	Tidak Sampai
22	20 Oktober	Nelaoktari	Tidak Sampai
23	23 Oktober	Habibyainun1	<i>Stuck</i>
24	29 Oktober	Ayuwardanis	Tidak Sampai
25	15 November	Ditzzz15	<i>Stuck</i>
26	27 November	Vennaven	<i>Stuck</i>
27	3 Desember	Tiaraaprilliany	Tidak Sampai
28	3 Desember	Cifachemytra	<i>Stuck</i>
29	3 Desember	Wilivina270214	<i>Stuck</i>
30	16 Desember	Shadow_garden	<i>Stuck</i>
31	19 Desember	Azgermanota	<i>Stuck</i>
32	19 Desember	Mootskuy22	<i>Stuck</i>

33	24 Desember	Fitrif12	Tidak Sampai
----	-------------	----------	--------------

Sumber : www.tiktok.com (Diolah pada bulan Februari 2023)

Berdasarkan 33 keluhan yang terjadi oleh pengguna TikTok Shop, rata – rata keluhan yang dialami yakni Tidak Sampainya barang dan *stuck* (diam). *Stuck* yang dimaksud dalam pengiriman adalah saat tracking resi tidak bergerak dari lokasi terakhir paket tersebut. Sedangkan yang dimaksud dari kata hilang dalam pengiriman yakni tidak sampainya paket dari pengangkut ke konsumen tanpa ada pemberitahuan secara berkala dari pihak pengangkut atau ekspedisi. Dalam video milik @rissailham2402 yang diposting pada tanggal 11 Februari 2022, menjelaskan bahwa paket milik pembuat video mengalami kehilangan pada tanggal 4 Februari 2022 dengan tertulis “Paket anda hilang. Untuk mendapatkan bantuan, hubungi pihak ekspedisi”. Pembuat video tersebut tidak mengetahui bagaimana cara komplain kepada TikTok Shop atas permasalahan paketnya yang tidak kunjung sampai.

Terdapat hak dan kewajiban dalam industri pengangkutan. Hubungan ini terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Subekti yang berpendapat bahwa “Jika seseorang telah menyanggupi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu, maka ia harus bertanggungjawab terhadap apa yang telah disanggupinya”.⁵ Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang

⁵ Subekti, 1992, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Penerbit Alumni, hlm. 58.

yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan barang. Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan. Jadi disini penumpang atau pengirim barang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.

Hal ini sesuai dengan Undang – Undang perlindungan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK) dan Kitab Undang – Undang Hukum Dagang. Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak sebagai berikut :

- 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 mendapat kompensasi, ganti rugi apabila barang tidak sesuai atau tidak menerima (hilang).⁶

Kemudian dalam pasal 468 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang menjelaskan bahwa Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.⁷

Pernyataan dari TikTok Shop bahwa meminta konsumen menghubungi pihak ekspedisi untuk mendapatkan bantuan mengindikasikan bahwa pihak TikTok Shop lepas tanggungjawab atas kehilangan paket konsumen dan kejadian tersebut seutuhnya tanggung jawab pihak pengangkut. Padahal, menurut *Terms and conditions* TikTok Shop pada aneks 1 angka 3 menentukan bahwa TikTok akan memberikan kompensasi kepada pembeli atas kehilangan atau kerusakan produk yang

⁶ Lihat pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

disebabkan oleh pihak ekspedisi.⁸ Dalam hal ini perlu diteliti pertanggungjawaban yang diberikan oleh TikTok shop atas tidak sampainya barang pembelian kepada konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka dapatlah dirumuskan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hubungan hukum pihak – pihak dalam *Platform* TikTok Shop ?
2. Apakah TikTok Shop dapat dimintai pertanggungjawaban atas tidak diterimanya barang dalam pembelian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji hubungan hukum pihak – pihak dalam *platform* TikTok Shop
2. Untuk menganalisis tanggungjawab yang diberikan TikTok Shop kepada konsumen atas barang yang tidak diterima dalam pembelian.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pembaca telah mendapatkan informasi mengenai tanggungjawab yang diberikan

⁸https://sellerid.tiktok.com/university/article/agreement?knowledge_id=10008699&identity=1 diakses pada tanggal 18 Februari 2023

oleh TikTok Shop atas tidak sampainya barang pembelian kepada konsumen TikTok Shop.

- b. Dapat memberi wawasan bagi pembaca dalam peranan hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen TikTok Shop atas tidak diterimanya barang yang telah dibeli.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi permasalahan yang dialami konsumen atas tidak dapat diterimanya barang dan memberikan informasi bagi praktisi.

1.5 Keaslian Penelitian

Peneliti mengambil penelitian normatif yang satu tema pembahasan yang digunakan sebagai perbandingan. Untuk melihat keasliannya, berikut bentuk skripsi yang dibuat oleh mahasiswa lain yang terdahulu telah membuat dengan tema yang sama.

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Asal Universitas	Judul Skripsi	Rumusan Masalah
1.	Nanda Afrendy Pratama, Universitas Islam Sultan Agung 2020	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Kasus Di Pt. Baraka Sarana Tama Ekspres Cabang Bogor)	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang di PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor? 2. Jaminan apa yang diberikan PT Baraka Sarana Tama Cabang Bogor setelah terjadinya

			kehilangan, kerusakan atau keterlambatan?
			3. Bagaimana pelaksanaan ganti rugi dan klaim yang diajukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang terjadi terhadap PT.Baraka Sarana Tama Cabang Bogor?
2.	Shahrotul Muharrohah, Universitas Trunojoyo Madura 2020	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Tidak Diterimanya Barang Dalam Transaksi Elektronik	1. Siapakah yang dapat digugat oleh konsumen akibat tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik yang telah melampaui masa garansi pengembalian dana? 2. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik?
3.	Retno Hayu Ningtiyas, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2021	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Desa Pasar Singkut Kec. Singkut Kab. Sarolangun)	1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen jasa pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Singkut menurut UU No. 8 Tahun 1999? 2. Bagaimana tanggung jawab pihak pos di PT. Pos Indonesia (Persero) Singkut terhadap konsumen yang dirugikan menurut UU No. 8 Tahun 1999.

Adapun perbedaan skripsi yang akan disusun dengan beberapa skripsi yang disebutkan diatas, diantaranya Objek Penelitian antara skripsi yang ditulis Nanda Afnendy Pratama, Shahrotul Muharrohah, dan Retno Hayu Ningtiyas. Skripsi yang ditulis oleh Nanda Afnendy Pratama membahas tentang perlindungan hukum pengguna jasa pengiriman PT. Baraka, jaminan apa yang akan diberikan oleh PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor terhadap pengguna jasanya, serta bagaimana cara pengguna jasa mengajukan klaim ganti rugi terhadap PT. Baraka Sarana Tama Cabang Bogor. Skripsi yang ditulis oleh Shahrotul Muharrohah membahas tentang mencari siapa yang bertanggungjawab dan dapat digugat oleh konsumen atas tidak diterimanya barang dalam transaksi elektronik secara umum dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen. Skripsi yang ditulis oleh Retno Hayu Ningtiyas membahas tentang Perlindungan hukum konsumen PT. Pos Indonesia di Desa Pasar Singkut Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun dan meneliti tanggungjawab pihak PT. Pos Indonesia terhadap konsumen yang mengalami kerugian pengiriman barang.

Sedangkan penelitian skripsi ini membahas tentang pihak – pihak yang terlibat dalam *platform* TikTok Shop seperti konsumen dan bagaimana pertanggungjawaban TikTok Shop terhadap Konsumen atas tidak diterimanya barang dalam pembelian menurut Undang – Undang yang berlaku.

1.6 Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang ilmiah untuk mengetahui sesuatu dengan menggunakan cara-cara yang sistematis, dimana metode tersebut menyangkut cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Metode dapat dirumuskan sebagai suatu tipe kemungkinan yang digunakan dalam penelitian. Pada hakikatnya metode memberikan pedoman tentang cara-cara ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami persoalan yang dihadapinya.⁹

1.6.1 Jenis Penelitian

Metode dapat dirumuskan sebagai suatu tipe kemungkinan yang digunakan dalam penelitian. Pada hakikatnya metode memberikan pedoman tentang cara-cara ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami persoalan yang dihadapinya. Jenis penelitian yang digunakan pada proposal ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif adalah penelitian menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan atau ketetapan pengadilan, perjanjian atau akad, asas dan prinsip hukum, teori hukum, dan pendapat para ahli hukum.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan perundang – undangan. Pendekatan Perundang – undangan merupakan pendekatan yang wajib masuk dalam kategori penelitian normatif.

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986, hlm. 5-6

Pendekatan tersebut meneliti peraturan perundang – undangan dan regulasi yang relevan dengan isu hukum yang diteliti, yakni Pertanggungjawaban *Platform* TikTok Shop Terhadap Konsumen Atas Tidak Diterimanya Barang Pembelian.

1.6.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari berbagai macam bahan bacaan atau literasi hukum yang dikaji untuk mencari referensi yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen TikTok atas tidak diterimanya pembelian. Bahan bacaan atau literatur hukum untuk menjawab rumusan masalah terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer

Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Dalam hal ini bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang – undangan, catatan – catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan peraturan perundang– undangan dan putusan hakim.¹⁰ Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut :

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- 2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Cet 5, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm 66-67

- 3) Undang -Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- 5) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari dokumen-dokumen yang bersifat resmi. Dokumen tersebut dapat berupa buku yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen, hasil penelitian yang tertuang dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang - undangan.¹¹

1.6.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan yakni studi kepustakaan yang materi penelitiannya berasal dari Undang – undang dan buku – buku hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen. Menurut Koentjaraningrat, teknik kepustakaan merupakan cara pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat di ruang

¹¹ Zainuddin Ali, , *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 106

kepuustakaan, seperti koran, buku-buku, majalah, naskah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian Pada proses penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai referensi teori dengan mempelajari dari berbagai sumber seperti buku-buku, majalah, artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis normatif kualitatif yang akan menghasilkan data secara preskriptif. Analisis tersebut dilakukan dengan cara mengkaji dan mendalami serta mencari jawaban terhadap peristiwa hukum yang menimbulkan permasalahan analisis tersebut menjelaskan bahwasanya isu hukum yang dibahas kali ini berdasarkan hukum yang berlaku saat ini, seperti peraturan perundang – undangan¹², khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen. Cara menganalisisnya dengan memahami seluruh permasalahannya, kemudian dianalisis kebenarannya dengan peraturan perundang-undangan yang telah dikumpulkan, sehingga nantinya bisa menemukan jawaban atas permasalahan terkait pertanggungjawaban TikTok Shop atas tidak diterimanya barang oleh konsumen.

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Surabaya, Prenada Media Group, 2005, hlm. 35