



Pertanggungjawaban Hukum terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengangkutan yang di Beli melalui Tiktok Shop

*Saffana Azzahra¹, Zahry Vandawati Chumaida

^{1,2}Universitas Airlangga, Indonesia

E-mail: saffana.azzahra-2019@fh.unair.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2022-12-12 Revised: 2023-01-17 Published: 2023-02-01	E-Commerce or electronic commerce is a type of business that involves the selling, buying, and promotion of goods and services using the internet. These days, TikTok Shop is one of the most popular E-Commerce. However, there are still various issues with the TikTok Shop implementation, one of which is connected to damaged goods during the shipment process, so that when the goods arrive at the buyer, they are not in good condition. Of course, this is detrimental to the buyer in terms of time and costs incurred. On the other hand, the seller and shipping service side sometimes blame each other for the issue. This is what gives rise to the problem that will be examined, which is How consumer protection laws as a result of damage to goods in delivery purchased from the TikTok Shop. This study employed a statutory approach and a conceptual approach to finding answers linked to the statement of the problems. Lastly, it is hoped that this paper will be useful in providing knowledge, particularly regarding legal liability for damage to products purchased through the TikTok Shop during the shipment process, as well as adding education or solutions if issues arise.
Keywords: <i>Legal Liability;</i> <i>Shipment Process;</i> <i>Damaged Goods;</i> <i>TikTok Shop;</i> <i>E-Commerce.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2022-12-12 Direvisi: 2023-01-17 Dipublikasi: 2023-02-01	<i>E-Commerce</i> atau <i>Elektronik Commerce</i> adalah aktivitas perdagangan yang berkaitan dengan penjualan, pembelian, pemasaran barang dan atau jasa dengan memanfaatkan sistem internet. Salah satu <i>E-Commerce</i> yang banyak digunakan oleh masyarakat pada saat ini adalah TikTok Shop. Namun dalam pelaksanaan TikTok Shop masih ditemukan beberapa masalah, salah satunya terkait dengan kerusakan barang dalam proses pengangkutan sehingga ketika barang sampai di pembeli tidak dalam kondisi yang baik. Tentunya hal tersebut merugikan pembeli dari segi waktu maupun biaya yang telah dikeluarkan, disatu sisi terkadang pihak penjual dan pihak layanan pengiriman saling melempar tanggung jawab mereka atas masalah tersebut. Hal inilah yang memunculkan permasalahan yang akan dianalisis yakni terkait bagaimana perlindungan hukum konsumen akibat terjadinya kerusakan barang dalam pengiriman yang dibeli melalui TikTok Shop. Tulisan ini akan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual untuk dapat menemukan jawaban-jawaban yang berkaitan dengan rumusan masalah. Akhirnya diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat dalam rangka memberikan pengetahuan khususnya mengenai pertanggungjawaban hukum terhadap kerusakan barang dalam proses pengangkutan yang dibeli melalui TikTok Shop serta menambah edukasi atau solusi jika terjadi masalah tersebut.
Kata kunci: <i>Pertanggungjawaban Hukum;</i> <i>Pengangkutan;</i> <i>Kerusakan Barang;</i> <i>TikTok Shop;</i> <i>E-Commerce.</i>	

I. PENDAHULUAN

Bidang Teknologi dan Informasi (IT) pada saat ini telah berkembang secara pesat, kemajuan dunia teknologi ini tentunya disertai dengan kemajuan internet dan perluasan penyebarannya. Tingginya penggunaan teknologi khususnya internet dihidupkan masyarakat tentunya juga berdampak kepada aspek-aspek kehidupan lainnya salah satunya pada bidang ekonomi dan perdagangan. Pada saat ini perdagangan banyak dilakukan secara online, melihat minat masyarakat yang tinggi akan berbelanja secara online maka bermunculan juga aplikasi berbelanja online atau bisa disebut electronic commerce. E-commerce atau disebut juga perdagangan

elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet atau jaringan computer (Ridwan, 2018). Beberapa e-commerce telah cukup banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Lazada dan Zalora, namun pada Tahun 2017 tepatnya pada bulan September hadir aplikasi baru yang menarik minat masyarakat khususnya Kawasan Asia Tenggara termasuk Indonesia aplikasi ini bernama TikTok.

TikTok adalah platform jejaring media sosial yang dibuat oleh ByteDance Inc yang merupakan perusahaan teknologi berasal dari China, awal-

nya aplikasi ini bernama Douyin yang resmi digunakan pada bulan September 2016 (Ardian, 2018). Melihat minat yang cukup besar akhirnya ByteDance Inc memperluas perkembangan aplikasi tersebut di luar China dengan nama TikTok. Cara penggunaan aplikasi TikTok adalah para pengguna dapat membuat video musik atau lip-sync dengan durasi 10 detik hingga 3 menit, video tersebut dapat disertai dengan musik, efek dan beberapa fitur tambahan lainnya yang nantinya video pengguna dapat diunggah dan ditonton oleh pengguna TikTok yang lainnya. Saat ini TikTok merupakan aplikasi yang sangat populer dengan memiliki 1.4 Miliar pengguna aktif bulanan diseluruh dunia berdasarkan laporan dari We Are Social. Bahkan apabila dilihat dari pengguna terbanyak berdasarkan laporan dari We Are Social pada bulan April 2022, Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara dengan 99,1 juta orang yang merupakan pengguna aktif TikTok setelah Amerika Serikat dengan jumlah 136,4 juta pengguna (Ayu, 2020). Melihat minat yang besar TikTok memperlebar penggunaannya tidak hanya berkaitan dengan video musik sekarang terdapat fitur lain yang disebut dengan TikTok Shop, yang mana masih menjadi 1 bagian dalam aplikasi TikTok tersebut.

TikTok Shop sendiri secara resmi diluncurkan oleh TikTok dalam acara mereka yakni TikTok World pada bulan September Tahun 2021. TikTok Shop bertujuan agar para pengguna dapat melakukan kegiatan jual beli secara langsung dalam satu aplikasi agar lebih efisien dan efektif. Cara penggunaan TikTok Shop juga dapat dikatakan cukup mudah dimana penjual dapat memasarkan barangnya melalui siaran langsung atau disebut live, selain itu penjual juga dapat membuat video-video sebagai iklan dan terdapat "etalase produk" untuk memperlihatkan gambar, keterangan dan hal-hal lain yang menarik minat pembeli atau konsumen. Beberapa keuntungan yang menyebabkan TikTok Shop menarik bagi masyarakat adalah banyaknya diskon atau voucher potongan harga lalu banyaknya pilihan metode pembayarn yang bisa dilakukan serta potongan untuk gratis ongkos kirim. Sehingga pengguna TikTok khususnya pembeli di TikTok Shop mulai berkembang dan semakin bersaing dengan aplikasi belanja online yang lainnya. Dalam pelaksanaan kegiatan jual beli melalui TikTok Shop tentunya selain penjual dan pembeli terdapat pihak-pihak lain yang juga memiliki peran, salah satunya dalam hal pengiriman atau pengangkutan. Menurut Purwosutjipto, Definisi

dari pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan (Purwosutjipto, 1991).

Apabila dihubungkan dengan proses pembelian di TikTok Shop maka pengangkutan adalah proses pengiriman atau pemindahan barang dengan harga dan tujuan sesuai kesepakatan antara penjual di TikTok Shop dan pembeli di TikTok Shop. Nantinya berdasarkan ketentuan Logistik TikTok Shop penjual diberikan kebebasan untuk memilih layanan pengiriman apa yang akan mereka gunakan dengan pilihan yaitu J&T Express, JNE, Ninja Xpress dan Sicepat. Dalam proses pelaksanaan pengangkutan barang khususnya yang dibeli melalui TikTok Shop tentunya tidak selalu berjalan lancar, muncul juga permasalahan-permasalahan khususnya berkaitan dengan proses pengiriman hingga sampai ke pembeli atau konsumen. Salah satu masalah pengiriman atau pengangkutan barang yang sering terjadi adalah kerusakan barang ketika sampai kepada konsumen, kerusakan barang yang dialami juga beragam mulai dari rusaknya packaging barang seperti kardus yang penyok, tutup segel dan bubble wrap yang terbuka bahkan kerusakan yang lebih parah hingga mengenai barang yang dikirim seperti barang menjadi pecah dan rusak sehingga tidak dapat digunakan oleh pembeli atau konsumen TikTok Shop.

Tentunya hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen yang berbelanja di TikTok Shop, baik kerugian secara materiil karena barang yang dibeli tidak dapat dipakai dan kerugian secara waktu karena menunggu proses pengemasan dan pengiriman hingga barang sampai tetapi malah tidak dapat digunakan. Pada umumnya apabila pembeli menemui masalah kerusakan tersebut, mereka akan langsung menghubungi penjual sebagai pihak pertama yang dirasa dapat memberikan solusi atas masalah tersebut. Namun disisi lain terkadang pihak penjual juga tidak mudah untuk diajak bekerjasama dalam hal pemberian tanggungjawab atau ganti kerugian atas rusaknya barang, beberapa penjual berpikir hal tersebut bukan lagi tanggung jawab mereka melainkan tanggung jawab layanan pengiriman dengan dalih penjual telah melaksanakan kewajibannya yakni mengirim barang yang dipesan oleh konsumen. Padahal dalam sistem

pengembalian barang ataupun dana di TikTok Shop diperlukan persetujuan dari penjual, sehingga akan menyulitkan pembeli apabila penjual tidak bisa bekerjasama dalam hal terdapat kerusakan barang (Mufid, 2022).

Sedangkan dari sisi layanan pengiriman juga sulit untuk dihubungi dan dimintai pertanggungjawaban, padahal merujuk pada Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) "Persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut". Pada umumnya pembeli harus menghubungi call center layanan pengiriman tersebut untuk memberikan pengaduan kerusakan barang, nantinya pembeli juga harus menunjukkan bukti rusaknya barang dan layanan pengiriman harus memastikan terlebih dahulu apakah memang benar kerusakan barang tersebut terjadi ketika pengiriman atau memang akibat penjual, walau dalam pelaksanaannya tidak semua call center layanan pengiriman memberikan tanggung jawab bahkan banyak kasus kerusakan barang yang akhirnya tidak mendapat balasan informasi yang jelas dari layanan pengiriman. Proses yang cukup panjang dan rumit apabila terjadi kerusakan barang tersebut menyebabkan banyak pembeli yang tidak ingin mengurus lebih lanjut terkait ganti ruginya, pada akhirnya pembeli memberikan ulasan ataupun penilaian yang jelek berupa bintang satu kepada toko si penjual. Padahal pada dasarnya pembeli tentu saja memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai pesannya dan dengan adanya penilaian yang buruk tersebut dapat merugikan penjual sedangkan mereka merasa kerusakan barang tersebut adalah tanggung jawab dari pihak layanan pengirim. Maka disini masih terlihat kurangnya informasi yang jelas apabila terjadi kerusakan barang dalam proses pengangkutan yang dibeli di TikTok Shop sehingga menimbulkan rumusan masalah yakni "Bagaimana perlindungan hukum konsumen akibat kerusakan barang dalam proses pengangkutan yang dibeli melalui TikTok Shop?"

II. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian hukum yang digunakan oleh penulis adalah yuridis normatif untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang diambil penulis tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen akibat kerusakan barang dalam proses pengangkutan yang dibeli melalui TikTok shop dengan merujuk pada kaidah hukum peraturan perundang undangan. Dalam

penelitian ini penulis akan menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute Approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya kerusakan barang dapat terjadi akibat kesalahan dalam proses pengangkutan dan bukan kesalahan dalam proses pengangkutan. Kerusakan barang yang bukan kesalahan dalam proses pengangkutan yang berhubungan dengan pengemasan, yang mana apakah pengemasan yang dilakukan oleh penjual telah sesuai dengan ketentuan dan aman ketika dikirimkan. TikTok Shop telah mengatur bahwa penjual harus mengemas semua barang dengan hati-hati meminimalkan risiko kerusakan selama pengiriman. Dengan panduan kemasan meliputi:

1. Harus memilih ukuran dan jenis paket yang tepat untuk produk mereka
2. Terdapat persyaratan pengemasan khusus seperti cairan, barang tajam (yaitu peralatan makan, pecah belah, rapuh, mudah rusak, tekstil, bahan berbahaya, baterai dll) Seller harus mengikuti instruksi penyedia layanan logistic
3. Jika terdapat produk yang memerlukan penanganan khusus, seller perlu memberitahu kurir sebelum pengiriman
4. Harus memeriksa syarat, ketentuan dan jugakebijakan terbaru dari kurir untuk mengkonfirmasi produk dapat dikirim

Jika penjual TikTok Shop telah melaksanakan ketentuan terkait dengan pengemasan yang aman dan layak, lalu barang dikirim dalam keadaan baik namun ternyata ketika sampai barang mengalami kerusakan maka terdapat kemungkinan bahwa kerusakan tersebut terjadi dalam proses pengiriman atau pengangkutan. Faktor kerusakan barang yang terjadi dalam proses pengangkutan dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu (Bahari, 2019):

1. Faktor Pekerja
2. Faktor Lingkungan
3. Faktor Peralatan
4. Faktor Metode

Selain faktor-faktor tersebut terdapat kemungkinan juga kerusakan barang timbul diakibatkan karena force majeure atau adanya keadaan memaksa. Dalam Pasal 1244 BW dan 1245 BW memang tidak menyebutkan definisi secara jelas apa itu force majeure, namun dapat dimaknai keadaan memaksa adalah suatu kondisi ketika hal-hal yang telah disepakati tidak dapat

dilakukan karena hal yang sama sekali tidak terduga dan debitur tidak dapat melakukan apapun terhadap keadaan atau peristiwa yang timbul diluar dugaan tersebut (Soemadipradja, 2010). Setelah diketahui faktor-faktor dari timbulnya kerusakan barang dalam proses pengangkutan maka dapat membahas terkait dengan pertanggung jawaban. Dalam hukum pengangkutan dikenal dengan prinsip tanggung jawab angkutan, dimana prinsip tanggung jawab tersebut digunakan sebagai dasar bagi pengangkut untuk membayar ganti kerugian yang timbul terhadap pengguna jasa (Wiradipradja, 1989). Hukum pengangkutan sendiri mengatur adanya prinsip tanggung jawab yang terbagi menjadi lima jenis prinsip yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*): Pengangkut dalam prinsip ini akan dianggap bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa maupun pihak lain yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakan, kecuali jika pengangkutan tersebut dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka dirinya akan dibebaskan dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut (Thian, 2022). Beban pembuktian dari prinsip ini diberikan pada pengangkut.
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*): Prinsip ini memiliki arti bahwa kesalahan yang muncul memiliki hubungan yang berasal dari pengangkut, kerugian dari penumpang dan/atau pengirim barang, sehingga terdapat hubungan kausal yang membuat kerugian dapat timbul. Pengangkut bertanggungjawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahannya dalam kegiatan pengangkutan dan diwajibkan untuk memberikan ganti rugi, dimana pembuktian atas kesalahan pengangkut tersebut dibebankan pada pengguna jasa atau pihak yang dirugikan (Thian, 2022).
3. Prinsip dari tanggung jawab mutlak (*strict liability*): Adalah prinsip tanggungjawab dimana pengangkutan harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang timbul dalam kegiatan pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa diperlukannya pembuktian terhadap kesalahan pengangkut (Thian, 2022). Sehingga prinsip ini lebih merujuk pada penyebab kerugian yang timbul bukan dari kesalahan apa yang dilakukan.
4. Prinsip pembatasan tanggung jawab pengangkut (*limitation of liability*): Prinsip ini memiliki Batasan tanggung jawab pengangkut

terkait dengan berapa jumlah ganti rugi akibat kerugian yang muncul terhadap pengguna jasa kegiatan pengangkutan tersebut. Pembatasan yang diterapkan digunakan sebagai kepastian tanggung jawab dan kejelasan terkait dengan besaran ganti rugi yang diberikan sebagai bentuk tanggung jawab pengangkut.

5. Prinsip tanggung jawab praduga tak bersalah (*presumption of non liability*): Pengangkut dapat diartikan bertanggung jawab ketika pengguna jasa dapat membuktikan bahwa terdapat perbuatan yang disengaja, kesalahan, maupun kelalaian dari pengangkut yang menimbulkan kerugian bagi pengguna jasanya (Nurbaiti, 2009). Pada prinsip ini pengangkut dianggap tidak selalu bertanggung jawab atas kerugian yang muncul. Prinsip ini umumnya berlaku terhadap barang yang berada dalam pengawasan dari pengguna jasa sendiri, seperti barang bawaan berupa bagasi tangan (Nurbaiti, 2009).

Berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab yang telah dijelaskan sebelumnya, apabila dihubungkan dengan kerusakan barang dalam pengiriman yang dibeli melalui TikTok Shop, maka prinsip tanggung jawab yang digunakan adalah Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*). Merujuk pada Pasal 468 KUHD "Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau Sebagian tidak dapat diserahkan, atau, karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarinya, atau cacat daripada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya". Nantinya walaupun yang melakukan kesalahan atau yang mengakibatkan kerusakan barang adalah pihak kurir, pihak layanan atau perusahaan ekspedisi tetap dianggap bertanggungjawab. Merujuk pada Pasal 468 ayat (3) KUHD "Ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka, yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut". Berdasarkan Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*) maka beban pembuktian diberikan kepada pihak pengangkut untuk menjelaskan apakah memang kerusakan barang yang timbul memang kesalahan mereka atau bukan.

Terkait dengan adanya kerusakan barang maka tentunya hal tersebut menimbulkan

kerugian bagi pembeli, dimana pembeli memiliki hak untuk mendapat kompensasi atau ganti rugi atas hal tersebut. Merujuk pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa "Hak Konsumen adalah Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dalam penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Sebagai bentuk pemenuhan hak yang dimiliki oleh Konsumen atau pembeli, maka dalam hal ini TikTok Shop telah memiliki ketentuan pengajuan pengembalian dana atau pengembalian barang yang dapat diajukan pembeli. Ketentuan pengajuan pengembalian tersebut sebagai berikut (TikTok, 2022):

1. Pengguna mengajukan pengembalian dana atau produk: Apabila barang yang diterima oleh pembeli TikTok Shop mengalami kerusakan, maka pengguna dapat menghubungi penjual dan memilih untuk mengajukan pengembalian. Pengembalian ini bisa berupa pengembalian uang atau pengembalian uang serta pengembalian barang.
2. Mengisi formulir pengembalian: Setelah memilih untuk mengajukan pengembalian pembeli harus mengisi formulir yaitu alasan diajukannya pengembalian dan klik "Kemasan atau produk rusak", lalu jumlah barang, total pengembalian uang, metode pengembalian barang dan metode pengembalian uang. Pembeli juga harus mengunggah foto atau video sebagai bukti bahwa terjadi kerusakan barang yang telah dipesan, pada bagian bawah juga terdapat fitur pesan untuk pembeli menjelaskan keluhannya perihal pakatnya yang rusak. Setelah pengisian ini dilakukan dapat klik kirimkan.
3. Menunggu persetujuan penjual: Setelah diajukannya pengembalian oleh pembeli, penjual akan menerima notifikasi dan memiliki waktu untuk melakukan persetujuan selama 48 jam (2 hari). Pembeli juga diperbolehkan untuk menghubungi penjual melalui chat agar segera diproses dan dapat berdiskusi terkait dengan masalah yang dialaminya. Jika penjual menolak untuk menerima permintaan pengembalian pembeli, maka pembeli dapat mengajukan permintaan pengembalian yang kedua dengan batas waktu 48 jam (2 hari) setelah terdapat penolakan penjual. Apabila pembeli tidak mengajukan pengembalian yang kedua maka setelah penolakan oleh penjual, permintaan pengembalian uang ataupun

barang akan ditutup otomatis oleh sistem TikTok Shop.

4. Pengembalian Barang atau Uang: Apabila pengajuan pengembalian diterima oleh penjual, maka dalam waktu 5 (lima) hari setelah penjual melakukan persetujuan pelanggan harus mengunggah informasi logistic yang diperlukan untuk mengembalikan barang. Pembeli harus melampirkan produk yang benar dan lengkap, setelah barang dikembalikan dan penjual telah menerima pengembalian barang tersebut maka dalam jangka waktu 8 (delapan) hari pembeli harus memberikan konfirmasi barang telah diterima. Nantinya secara otomatis uang pembeli juga akan kembali dengan jumlah persis seperti yang dibayarkan diawal pembelian.

Apabila sejak awal penjual memang tidak mau menerima pengembalian barang mengingat kerusakan tersebut timbul ketika proses pengangkutan, maka pembeli dapat mengajukan klaim terhadap kurir dengan menghubungi pusat bantuan. Nantinya TikTok Shop akan melakukan penyelidikan dan memutuskan apakah akan menyetujui permintaan tersebut, dalam hal ini penjual juga harus menyediakan bukti pendukung seperti foto atau video yang didapatkan dari pembeli ketika menerima barang rusak. Jika klaim yang diajukan oleh penjual terkait kerusakan barang yang disebabkan dalam proses pengangkutan disetujui oleh sistem TikTok Shop maka kompensasi pengembalian uang akan dilakukan dalam waktu 5 (lima) hari kerja begitupun juga dengan pengembalian dana pembeli. TikTok Shop dalam pedoman penjual juga menjelaskan terkait Paket Rusak. Dijelaskan bahwa jika paket rusak dalam perjalanan (seperti paket tiba dengan segel rusak, noda, adanya jahitan yang cacat dll), seller dapat meminta kurir untuk memberikan bukti faktual untuk menunjukkan bahwa paket telah dikirim dan diterima dengan benar oleh pelanggan (TikTok, 2022). Sehingga dalam hal ini TikTok Shop sebagai perantara penghubungan antar pihak baik pembeli, penjual dan pihak pengirim atau pengangkut akan membantu para pihaknya apabila terjadi masalah. TikTok Shop juga akan memberikan hak kepada setiap pihak untuk memberikan penjelasan dan bukti atas masalah yang terjadi sebagai pembelaan dan pertimbangan.

Terkait dengan jumlah ganti kerugian setiap layanan pengiriman akan memiliki perbedaan jumlah dan ketentuan atau kebijakan yang diterapkan. TikTok Shop sendiri memiliki 4

(empat) layanan pengiriman yang disediakan yaitu J&T Express, Sicepat, NinjaVan dan JNE dengan ketentuan ganti kerugian masing-masing sebagai berikut:

1. J&T Express: Kerusakan barang atau hilangnya barang yang dikirim menggunakan layanan J&T Express akan dilakukan penggantian biaya ganti rugi dengan ketentuan maksimal 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau senilai harga barang maksimal Rp. 1.000.000 (tergantung nominal terendah). Terkait dengan cara melakukan klaim maksimal 7 hari kalender setelah paket berstatus terkirim
2. Sicepat: untuk layanan ini apabila terjadi kerusakan atau hilangnya barang yang diirim maka penggantian biaya ganti rugi dengan ketentuan 10x ongkos kirim atau senilai harga barang maks Rp. 1.000.000 (tergantung nominal terendah). Tata cara melakukan klaim yaitu maksimal 14 hari setelah paket berstatus terkirim.
3. NinjaVan: untuk NinjaVan sistem penggantian biaya ganti rugi sama dengan ketentuan Sicepat yakni 10x ongkos kirim atau senilai harga barang maks Rp. 1.000.000 (tergantung nominal terendah) dengan tata cara melakukan klaim yaitu maksimal 14 hari setelah paket berstatus terkirim.
4. JNE: kerusakan barang atau hilangnya barang yang dikirim menggunakan JNE akan diberikan ganti kerugian senilai harga barang maks Rp. 1.000.000 (tergantung nominal terendah) dengan tata cara melakukan klaim yaitu maksimal 14 hari setelah paket berstatus terkirim.

Terjadinya kerusakan barang yang dibeli khususnya melalui TikTok Shop tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak pembeli, yang mana dapat menimbulkan perselisihan akibat keinginan untuk terpenuhinya hak yang seharusnya bisa didapatkan oleh pihak yang dirugikan. Suatu perselisihan atau sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum umumnya dapat diselesaikan dengan dua metode penyelesaian, yaitu penyelesaian secara non litigasi, dimana penyelesaian melalui Lembaga yang berwenang atau litigasi, dalam hal ini yaitu pengadilan (Moertino, 2019). Penyelesaian sengketa melalui litigasi atau pengadilan dilakukan di Peradilan Umum, merujuk pada Pasal 45 (ayat 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu "*Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa*

antara konsumend an pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Litigasi merupakan istilah hukum yang berarti penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan diiringi pembuktian terkait informasi dan bukti terkait dengan sengketa yang dipersidangkan yang diselesaikan dibawah naungan kehakiman. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi akan menghasilkan sebuah putusan. Hasil akhir dari proses ini sendiri pun memiliki kekuatan hukum yang mengikat terhadap pihak yang terkait dalam persengketaan tersebut. Terkait dengan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi terdapat 5 cara yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli, hal ini merujuk pada Pasal 1 angka (10) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 bahwa "*Alternatif penyelesaian sengketa adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli*".

Apabila diperjelas terkait dengan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu:

1. Konsultasi yakni terjadi ketika salah satu pihak kepada konsultan sebagai pihak ketiga untuk meminta pendapat sesuai dengan keperluan kliennya atas sengketa yang sedang dijalani.
2. Negosiasi adalah sarana bagi para pihak untuk melakukan diskusi terkait sengketa atau masalah yang sedang dihadapi tanpa melibatkan adanya pihak ketiga sebagai penengah, sehingga jalannya negosiasi diatur oleh pihak-pihak yang sedang berkepentingan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan diantara para pihak
3. Konsiliasi adalah sarana yang hamper serupa dengan negosiasi dimana para pihak dapat berdiskusi untuk menyelesaikan masalah mereka, namun terdapat perbedaan bahwa dalam konsiliasi terdapat kehadiran pihak ketiga sebagai konsiliator yaitu penengah yang memiliki sifat aktif dan inisiatif untuk Menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian sengketa yang selanjutnya diserahkan kepada para pihak tanpa adanya wewenang dalam pengambilan keputusan.
4. Mediasi juga merupakan sarana penyelesaian sengketa dengan adanya pihak ketiga yakni mediator. Dalam hal ini mediator berperan sebagai penengah yang bersifat pasif dimana hanya membantu para pihak dalam memberi-

kan alternatif-alternatif penyelesaian sengketa yang kemudian ditentukan oleh para pihak yang bersengketa dan tidak memaksakan pandangan atau penilaian selama proses mediasi berlangsung.

5. Penilaian Ahli adalah proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pendapat para ahli untuk hal-hal yang bersifat teknis sesuai dengan keahliannya.
6. Arbitrase yaitu penyelesaian sengketa alternatif lain yang melibatkan arbiter sebagai pihak ketiga yang juga memberikan putusan bersifat final dan mengikat, setelah putusan tersebut didaftarkan pada pengadilan negeri.

Dalam pelaksanaannya memang TikTok Shop telah menjadi penghubung antara para pihak yang bermasalah atau bersengketa untuk saling menemukan solusi yang menguntungkan setiap pihaknya, sebagaimana sistem yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun tidak menutup kemungkinan sengketa tersebut tidak dapat terselesaikan hanya dengan TikTok Shop sebagai pihak penghubung, dalam hal ini dapat dilakukan laporan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) baik secara individu maupun secara kelompok. merujuk pada Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu "BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen". Sehingga nantinya terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen yang timbul akibat kerusakan barang dapat ditentukan oleh pihak-pihak terkait jalur apa yang dipilih.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kerusakan barang dalam proses pengangkutan merupakan permasalahan yang sering dialami oleh pembeli atau konsumen, berdasarkan ketentuan yang dimiliki oleh TikTok Shop pembeli memiliki hak untuk mengajukan pengembalian dana atau pengembalian barang kepada penjual. Sehingga dalam hal ini TikTok Shop sebagai perantara penghubungan antar pihak baik pembeli, penjual dan pihak pengirim atau pengangkut akan membantu para pihaknya apabila terjadi masalah. TikTok Shop juga akan memberikan hak kepada setiap pihak untuk memberikan penjelasan dan bukti atas masalah yang terjadi sebagai pembelaan dan pertimbangan. Terkait pertanggungjawaban hukumnya pihak layanan pengiriman yang menyebabkan terjadinya kerusakan barang harus bertanggungjawab dengan cara memberikan ganti

kerugian kepada pembeli, setiap layanan pengiriman akan memiliki perbedaan jumlah dan ketentuan atau kebijakan yang diterapkan. TikTok Shop sendiri memiliki 4 (empat) layanan pengiriman yang disediakan yaitu J&T Express, Sicepat, NinjaVan dan JNE dengan ketentuan ganti kerugian masing-masing.

Selain pertanggungjawaban hukum dalam bentuk pemberian ganti rugi pembeli yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan, mengingat tidak menutup kemungkinan sengketa tersebut tidak dapat terselesaikan hanya dengan TikTok Shop sebagai pihak penghubung. Gugatan ini dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Untuk jalur litigasi maka penyelesaian sengketa dilakukan oleh Peradilan Umum, sedangkan untuk jalur non litigasi maka penyelesaian sengketa dilakukan diluar Pengadilan dengan cara seperti Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi atau Penilaian Hukum. Dapat juga dilakukan laporan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) baik secara individu maupun secara kelompok yang merasa dirugikan akibat kerusakan barang pembelian di TikTok Shop.

B. Saran

Untuk penelitian selanjutnya agar lebih memperdalam terkait undang-undang yang terkait dengan pertanggung jawaban hukum pada kerusakan barang saat diperjalanan. Variabel yang diteliti juga bisa ditambahkan agar hasil penelitian lebih akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Alexander Thian A. 2022. Hukum Bisnis. ANDI: Yogyakarta.
- Ayu M. 2022. Pengguna Tiktok Indonesia Terbesar Kedua di Dunia", dataindonesia.id.
<https://dataindonesia.id/Digital/detail/pengguna-tiktok-indonesia-terbesar-kedua-di-dunia>, diakses 3 September 2022.
- Mila Sulvia Refryani. Op. Cit.
- Moertiono R.J. 2019. Penyelesaian Sengketa Pengangkutan Laut. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora. Vol.4.
- Mufid H. 2022 Cara Pengembalian Barang di TikTok Shop Mudah dan Cepat", Pintarjualan.id, Pintarjualan.id, 2022

- <https://pintarjualan.id/cara-pengembalian-barang-tiktok-shop/>, diakses 4 september 2022.
- Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Djambatan, Jakarta, 1991. h.2
- Soemadipradja R.S.S. 2010. Penjelasan Hukum Tentang Keadaan Memaksa. Gramedia: Jakarta.
- Tatiana Devy Alamandina. 2019. Analisis Penyebab Kerusakan Barang Cross Docking Tujuan Jambi Pad Apt. Cipta Krida Bahari Menggunakan Alat Bantu Statistika. Skripsi: Program Diploma 3 Manajemen Industri, Jakarta., h. 54
- TikTok. 2022. Panduan Kerusakan Produk <https://seller-id.tiktok.com>, dikunjungi pada tanggal 15 Desember 2022
- TikTok. 2022. Panduan Pengembalian <https://seller-id.tiktok.com>, dikunjungi pada tanggal 15 Desember 2022
- TikTok. 2022. Panduan Pengiriman <https://seller-id.tiktok.com>, dikunjungi pada tanggal 15 Desember 2022
- Wiradipradja E.S. 1989. Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkut Udara Internasional dan Nasional. Liberty: Yogyakarta.