

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN
BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MELALUI APLIKASI *TIKTOK SHOP***



Diajukan oleh

MUHAMMAD DEVANO DANENDRA

NIM. 2010211210157

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, April 2024

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN
BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MELALUI APLIKASI TIKTOK *SHOP***

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



Diajukan oleh:

MUHAMMAD DEVANO DANENDRA

NIM. 2010211210157

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, April 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN
BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MELALUI APLIKASI *TIKTOK SHOP***

Diajukan oleh:

MUHAMMAD DEVANO DANENDRA

NIM. 2010211210157

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
pada tanggal 24 April 2024



Dosen Pembimbing

HJ. Diana Rahmawati, S.H., M.H.
NIP. 19740618 199803 2 002

Diketahui
Banjarmasin, 24 April 2024
Ketua Program

Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI *TIKTOK SHOP***

Diajukan oleh:

MUHAMMAD DEVANO DANENDRA

NIM. 2010211210157

Skripsi ini telah dipertahankan didepan sidang panitia penguji
pada tanggal 06 Mei 2024
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.
NIP. 19740618 199803 2 002

Diketahui
Banjarmasin, 14 Mei 2024
Ketua Program



Muhammad Ananta Pirdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI *TIKTOK SHOP***

Diajukan oleh:

MUHAMMAD DEVANO DANENDRA

NIM. 2010211210157

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan Yudisium

Nomor : 255/UN8.1.11./SP/2024

Tanggal : 17 MAY 2024

Disahkan

Dekan,



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Senin tanggal 06 Mei 2024
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Hj. Syahrida, S.H., M.H.
Pembimbing/Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 858/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal : 29 April 2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Devano Danendra
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211210157
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 September 2002
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
Bagian Hukum : Hukum Ekonomi
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

**"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG
PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI
TIKTOK *SHOP*"**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 24 April 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Devano Danendra

NIM: 2010211210157

MOTO

Ijhad walaa taksal wa laa takun ghoofilan fa nadaamatu al 'uqbaa liman yatakaasal. “Bersungguh-sungguhlah dan jangan bermalas-malasan dan jangan pula lengah, karena penyesalan itu bagi orang yang bermalas-malasan.”

Yang penting yakin.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayah dan Ibu Terkasih,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada Ayahku **Agus Dwi Purnomo** yang telah banyak membantu dan memberikan doa agar anaknya kelak menjadi orang yang sukses dan berbakti kepada orang tua. Sebagai tanda terima kasih pula, Ibuku **Leni Triyana** yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang dapat berguna bagi agama, nusa, dan bangsa. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua.

Kakak dan Adikku Tercinta dan Tersayang

Diucapkan terimakasih kepada kakak dan adikku tersayang **Muhammad Renaldo Dicky Pratama, Muhammad Fariz Rasya dan Adelia Naila Inara**, atas dorongan serta dukungan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dosen Pembimbing Skripsi

Terimakasih banyak kepada ibu **Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.** atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan keinginan dan harapan yang dapat membanggakan orang-orang sekitar.

RINGKASAN

Muhammad Devano Danendra, April 2024. **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI TIKTOK *SHOP***. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 67 halaman. Pembimbing: Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.

TikTok *Shop* merupakan platform berbelanja *online* dalam aplikasi TikTok, berbeda dengan aplikasi *e-commerce* lain yang khusus untuk berbelanja, di TikTok *Shop* dengan sistem modern orang mencari hiburan dengan konten-konten TikTok bisa sekalian berbelanja tanpa harus pindah ke aplikasi *e-commerce* lain, karena banyak promosi dengan konten yang menarik yang bisa memikat orang-orang. Cara ini dinilai sangat praktis. Namun sistem modern dan praktis ini tidaklah selalu berjalan dengan lancar, Banyaknya orang yang berbelanja di TikTok *Shop* ini tentu saja menuai berbagai permasalahan termasuk permasalahan hukum. Sering terjadinya pesanan yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen. Dari kejadian tersebut terlihat bahwa posisi pihak konsumen sangat dirugikan.

Tujuan dilakukannya penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui hubungan hukum para pihak dalam tiktok *shop* dan untuk mengetahui tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang yang dipesan konsumen dalam transaksi TikTok *shop*.

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan sifat penelitian yang dilakukan yaitu preskriptif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistematika hukum. Metode dalam pengumpulan bahan hukum dengan cara melalui studi dokumen atau kepustakaan karena dilakukan berdasarkan bahan hukum primer, sekunder, tersier. Analisis bahan hukum dalam penulisan ini berkaitan dengan pengolahan bahan hukum yang telah dikumpulkan.

Hasil dari penelitian menguraikan bahwa:

1. Hubungan hukum antara penyelenggara TikTok *Shop* dengan Penjual merupakan hubungan kerjasama atau bermitra yang lahir dari suatu perjanjian saat kedua belah pihak sepakat dalam perjanjian kerja sama. Hubungan hukum antara penyelenggara TikTok *Shop* dengan Penjual menimbulkan berbagai hak dan kewajiban masing-masing. Terdapat juga hubungan TikTok *Shop* dengan pembeli yaitu hanya sebagai pengguna layanan platform *marketplace* untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Dan hubungan hukum antara penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli *online* melalui TikTok *Shop* diawali dengan adanya sebuah perjanjian jual beli elektronik. Perjanjian jual beli tersebut dianggap telah terjadi pada saat pembeli sudah membeli barang pesanan melalui TikTok *Shop* sehingga adanya keterikatan karena adanya suatu pembayaran.
2. Tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online* melalui aplikasi TikTok *Shop* merupakan tanggung jawab pihak penjual (Pelaku usaha). Sesuai dengan yang tertulis di perjanjian kerja sama mengenai kewajiban dari pihak penjual, jika melakukan kesalahan mengirim

barang tidak sesuai/berbeda dengan yang sudah dipesan oleh pembeli (Konsumen), seperti bentuk, warna, atau tidak berfungsinya barang tersebut, maka tanggung jawab penjual diwajibkan untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kepada pembeli apabila barang yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan deskripsi barang seperti diatur dalam Pasal 19 ayat 1 dan 2 UUPK. Pihak penyelenggara Tiktok *Shop* bertindak sebagai pihak yang wajar dan adil, mereka bisa membantu membuat keputusan berdasarkan aturan yang ditetapkan juga disesuaikan dengan alasan dari pihak penjual dan pembeli. Namun, seringkali jika penjual yang menolak untuk memberikan ganti rugi ataupun kompensasi kepada pembeli yang mengalami kerugian inilah yang menimbulkan permasalahan sengketa. Kemungkinan adanya tuntutan pidana atau pemberian sanksi administratif oleh pembeli yang dirugikan. Jika tidak adanya kejelasan dalam melakukan pengembalian uang, pembeli yang dirugikan dapat menuntut lewat 3 jalur yaitu melalui Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaga litigasi dan melalui jalur non litigasi).



Muhammad Devano Danendra, April 2024. **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI TIKTOK *SHOP***. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 67 halaman. Pembimbing: Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum para pihak yang terdapat dalam TikTok *Shop* dan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang yang dipesan konsumen dalam transaksi TikTok *Shop*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Sifat penelitian yang digunakan adalah preskriptif analitis. Pendekatan yang utama dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi guna menemukan jawaban atas permasalahan hukum yang terjadi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, Hubungan hukum para pihak yang terdapat di dalam TikTok *Shop* yaitu terdapat hubungan hukum antara TikTok *Shop* dengan penjual (pelaku usaha) yang merupakan hubungan kemitraan yang telah diatur dalam perjanjian kemitraan. Terdapat juga hubungan hukum antara TikTok *Shop* dengan pembeli (konsumen) hanya sebagai pengguna layanan platform *marketplace* untuk melakukan transaksi jual beli *online* di TikTok *Shop*. Dan juga hubungan hukum antara penjual (pelaku usaha) dengan pembeli (konsumen) dalam kesepakatan transaksi jual beli *online*. **Kedua**, Tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang yang dipesan konsumen dalam transaksi TikTok *Shop*. Penjual wajib memberikan ganti kerugian seperti pengembalian uang (refund) kepada pihak pembeli, seperti diatur dalam Pasal 19 ayat 1 dan 2 UUPK.

Kata Kunci : Konsumen, Jual-Beli, TikTok *Shop*

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, kasih sayang dan karunia-nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MELALUI APLIKASI TIKTOK *SHOP*”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Studi Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penulisan skripsi, Penulis sadar bahwasanya dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan selaku Pembimbing Akademik penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Ibu Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H. selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, petunjuk, saran, dukungan serta bimbing kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Perdata dan Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis;
5. Seluruh Dosen Staf Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan

kepada penulis dan motivasi untuk selalu berkembang demi menjadi mahasiswa yang bertanggung jawab;

6. Seluruh Staf Akademik, Staf Tata Usaha, Serta Pustakawan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah banyak membantu sesuai dengan bidangnya masing-masing demi terselesaikannya skripsi ini;
7. Leni Triyana selaku Ibunda tercinta Penulis yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik Penulis sampai saat ini, Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, serta memberikan doa, dukungan baik moril dan materiil, kasih sayang tak terhingga sehingga Penulis mampu memberikan gelar Sarjana Hukum ini kepada Ibu;
8. Keluarga Besar penulis yang telah membantu dan mendukung saya dalam segala hal baik itu pikiran, tenaga, dan materiil dari awal saya memasuki perkuliahan hingga terselesaikannya kuliah saya;
9. Talitha Zada Almira Fauzan yang selalu membantu pikiran, dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Rekan Penulis yang tergabung PK Ekonomi, Kawan-kawan seperjuangan saya Roi, Midah, Nadila, Tafdila, Kori, Agus, dan seluruh rekan lainnya memberikan semangat dan doa yang tidak bisa disebutkan satu-persatu;
11. MACAN GATOT yang menjadi tempat untuk berbagi kisah masa kuliah serta turut berjuang bersama Penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsinya masing-masing, senantiasa membantu, menghibur, dan memberikan semangat kepada Penulis;
12. Seluruh Panitia Dies natalis ke-64, yang sudah berjuang bersama untuk memeriahkan ulang tahun Fakultas Hukum;
13. Serta Rekan-rekan Magang Kejaksaan Tinggi Kalimantan Selatan yang sangat keren;
14. Seluruh rekan Angkatan 2020 Fakultas Hukum ULM dan pihak lainnya yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa materi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk kelengkapan dan kesempurnaan isi dari skripsi ini. Akhirnya penulis panjatkan do'a kepada Allah SWT semoga limpahan rahmat dan karunia-Nya senantiasa

menyertai kita dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Banjarmasin, 24 April 2024

Yang membuat pernyataan

Muhammad Devano Danendra

NIM. 2010211210157



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI	vii
MOTO	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Keaslian Penelitian	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Tipe Penelitian	11
3. Sifat Penelitian	12
4. Pendekatan Penelitian	12
5. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	12
6. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	13
7. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Umum Perjanjian.....	16
1. Pengertian dan Syarat Sah Perjanjian	16
2. Asas-asas Perjanjian.....	20

3. Unsur-unsur dan Tahap-tahap Perjanjian.....	22
4. Lahirnya dan Berakhirnya Perjanjian	23
B. Tinjauan Umum Jual beli <i>online</i> (<i>E-Commerce</i>).....	24
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	27
1. Pengertian Konsumen	27
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	30
D. <i>Marketpalce</i> TikTok <i>Shop</i>	32
1. Definisi TikTok <i>Shop</i>	32
2. Sejarah TikTok <i>Shop</i>	33
3. Pengertian Produk.....	35
BAB III PEMBAHASAN	37
A. Hubungan Hukum Para Pihak Dalam TikTok <i>Shop</i>	37
B. Tanggung Jawab Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Dipesan Konsumen dalam Transaksi TikTok <i>Shop</i>	50
BAB IV PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	

