

**TESIS**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
TRANSAKSI DALAM *SOCIAL-COMMERCE*  
DI INDONESIA**



Diajukan oleh

**HANIFAH NOOR ASUFIE**

**NIM. 2220215320031**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
TRANSAKSI DALAM *SOCIAL-COMMERCE* DI  
INDONESIA**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Magister Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**

Diajukan oleh:

**HANIFAH NOOR ASUFIE**

**NIM. 2220215320031**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**Judul Tesis** : **Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi dalam *Social-Commerce* di Indonesia**  
**Nama** : **Hanifah Noor Asufie**  
**NIM** : **2220215320031**

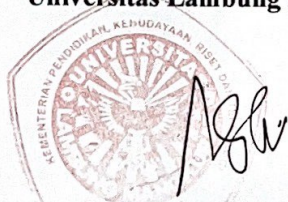
**Disetujui,  
Pembimbing**



**Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D.**  
**NIP. 19810321200912 2 003**

**Diketahui,**

**Koordinator  
Program Magister Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



**Prof. Dr. H. Ahmad Syaufi, S.H., M.H.**  
**NIP. 19720208 199903 1 004**

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



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

**Tanggal Lulus:**

**Tanggal Wisuda:**

**Tesis Ini  
Telah Diperiksa dan Disetujui  
Pada Tanggal.....**

**Pembimbing**



**Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D.  
NIP. 19810321200912 2 003**

**Disahkan Oleh  
Koordinator  
Program Magister Hukum**



**Prof. Dr. H. Ahmad Syaafi, S.H., M.H.  
NIP. 19720208 199903 1 004**

**Diketahui Oleh  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat**



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

Tesis Ini Telah Dipertahankan  
Di Depan  
Sidang Panitia Penguji Tesis  
Tanggal 16 Juli 2024

Susunan Panitia Penilai

Ketua : Prof. Dr. H. Rachmadi Usman, S. H., M. H.  
Sekertaris : Dr. Yulia Qamariyanti, S. H., M. Hum.  
Anggota : 1. Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **DENGAN MENGUCAP ALHAMDULILLAH**

SAYA PERSEMBAHKAN KARYA ILMIAH (TESIS) DAN GELAR AKADEMIK INI UNTUK KEDUA ORANG TUA SEBAGAI WUJUD BAKTI SAYA KEPADA MEREKA SERTA ATAS RIDHO ALLAH SWT.

UNTUK ORANG-ORANG TERCINTA DAN TERSAYANG:

KEDUA ORANG TUA SAYA,

BAPAK RUSDIANI (alm) DAN IBU KHAMISAH YANG TELAH MEMBERIKAN DUKUNGAN TAK TERHINGGA BAIK MORAL MAUPUN MATERI, SERTA DOA YANG TIADA HENTI TERUCAP DAN SELALU MEMBERIKAN SEMANGAT KEPADA SAYA HINGGA SAYA DAPAT MENYELESAIKAN TESIS INI.

KEPADA KAKAK, ADIK, DAN KEPONAKAN SAYA,

ALI IMPRON S. H., KHAIRUNNISA NOOR ASUFIE, S. H. M. KN., AFIFAH NOOR ASUFIE, MUHAMMAD MUSLIM NOOR ASUFIE, DAN RAQEEMA NAYYARA ANEIRA YANG SELALU MEMBERIKAN DUKUNGAN DAN SEMANGAT KEPADA SAYA DAN SELURUH KELUARGA BESAR YANG SELALU MENDOAKAN SAYA.

SERTA ATAS DUKUNGAN, DOA, SEMANGAT DAN MOTIVASI DARI DOSEN, TEMAN-TEMAN DAN CALON SUAMI YANG DIBERIKAN KEPADA SAYA.

SAYA SEBAGAI PENULIS MENGUCAPKAN TERIMAKASIH UNTUK DOA DAN DUKUNGAN YANG TELAH DIBERIKAN SELAMA INI.

### **BELAJAR SAMPAI AKHIR HAYAT**

**“Hidup yang tidak dipertaruhkan, tidak akan pernah dimenangkan”**

**(Sutan Sjahrir)**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanifah Noor Asufie

NIM : 2220215320031

Program Studi : Magister Hukum

Konsentrasi Hukum : Hukum Ekonomi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri;
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan bebas dari plagiatisme.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan sebagaimana dimaksud di atas, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, 06 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Hanifah Noor Asufie  
NIM. 2220215320031

**ASUFIE, HANIFAH NOOR. 2024. “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI DALAM *SOCIAL-COMMERCE* DI INDONESIA”. Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D. 105 halaman.**

## RINGKASAN

Perkembangan teknologi menimbulkan dampak yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari bagi kebanyakan orang. Dampak positif dari kemajuan teknologi yang pesat antara lain peningkatan kemudahan dalam menyebarkan informasi secara langsung. Teknologi telah mengubah cara orang berinteraksi dan berkomunikasi. Hal ini dapat memberikan peringatan baru bagi pertumbuhan bisnis global dan Indonesia. Kita dapat menyaksikan transformasi yang signifikan dalam dunia bisnis, terutama dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu contoh dari perkembangan tersebut ialah *marketplace* dan *e-commerce*. Seiring berjalannya waktu terdapat bentuk baru yaitu *Social-commerce*. *Social-commerce* adalah penyelenggara media sosial yang menyediakan fitur, menu, dan atau fasilitas tertentu yang memungkinkan pedagang (*mercant*) dapat memasang penawaran barang dan/atau jasa. *Social-commerce* telah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang mana dalam peraturan tersebut menyatakan bahwa *social-commerce* tidak boleh memiliki sistem transaksi di dalam sistem elektroniknya. Namun, pada praktiknya ditemukan bahwa *social-commerce* seperti *TikTok* yang bekerja sama dengan *Tokopedia* untuk menjalankan operasional fitur *TikTok Shop* dan *Instagram* yang memiliki fitur *Instagram Shopping*. Oleh karena itu, perlunya kajian lebih lanjut mengenai bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha, konsumen, dan *platform Social-commerce* dalam pelaksanaan transaksi tersebut dan apakah pelaksanaan transaksi di *TikTok Shop* dan *Instagram Shopping* sesuai dengan asas keselamatan dan keamanan konsumen.

Menurut penelitian, Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lainnya. *TikTok Shop* awalnya aplikasi dengan tujuan untuk hiburan mulai melakukan aktivitas jual beli layaknya lokapasar dan *e-commerce* atau dapat kita sebut *TikTok* mulai memasuki ranah *social-commerce*. Disahkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 mengenai Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik yang dalam peraturannya tidak memperbolehkan *social-commerce* memiliki sistem transaksi dalam sistem elektroniknya yang akhirnya membuat *TikTok* melakukan kerja sama dengan *Tokopedia*. Pada *TikTok Shop*, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen ini diijemban oleh *TikTok Shop* yang untuk operasionalnya di Indonesia dilakukan

oleh *Tokopedia* dimana posisi *TikTok Shop* sebagai *social-commerce* memberikan fasilitas berupa lapak bagi pelaku usaha untuk menawarkan dan menjual barang dan/atau jasa mereka yang kemudian menciptakan banyak pilihan bagi konsumen dalam memilih barang dan/atau jasa yang mereka perlukan. Apabila terdapat permasalahan pada *TikTok Shop* seperti kesalahan terhadap produk yang dibeli oleh konsumen maka akan diproses sesuai dengan syarat dan ketentuan *Tokopedia*. Sedangkan pada *Instagram Shopping*, hubungan hukum yang terjadi adalah pelaku usaha dengan konsumen dengan *Instagram Shopping* sebagai penyedia laman untuk pelaku usaha dan konsumen bertemu. *Instagram Shopping* tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti penipuan, produk yang tidak dikirim, produk tidak sesuai, dan lain sebagainya. *Instagram* hanya memberikan syarat dan ketentuan untuk melakukan kegiatan transaksi jual beli di *Instagram Shopping* seperti ketentuan produk yang diperbolehkan diperjualbelikan dalam *Instagram Shopping*.

Permasalahan yang sering terjadi dalam sistem elektronik ialah kebocoran data pribadi maka dari itu sangat diperlukan perlindungan terhadap data pribadi para pengguna agar tidak bocor dan digunakan untuk hal-hal yang melanggar hukum. Rekam jejak *TikTok* dan *Tokopedia* yang pernah mengalami permasalahan perihal keamanan data ini patut untuk diperhatikan lebih lanjut. Data pribadi atau informasi yang bersifat rahasia milik konsumen sudah seharusnya dijaga dan tidak digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang akan merugikan pada saat ini atau dimasa yang akan datang. Pernyataan *TikTok* yang melakukan pengumpulan informasi penggunaannya patut diwaspadai oleh pemerintah dan pengguna fitur *TikTok Shop* dikarenakan belum adanya kejelasan lebih lanjut mengenai tujuan dari pengumpulan informasi milik pengguna tersebut yang membuat belum terpenuhinya asas keamanan dan keselamatan konsumen seperti yang diamanatkan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, pada fitur *Instagram Shopping* dalam pemenuhan atas asas keamanan dan keselamatan konsumen diatur dalam syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh aplikasi *Instagram*. Syarat dan ketentuan ini sebatas produk yang diperbolehkan diperjualbelikan, cara untuk melaporkan akun bisnis yang melakukan tindakan penipuan dan/atau tindakan yang melanggar hukum, dan cara untuk melindungi akun dari peretasan. Namun, untuk ganti rugi tidak termasuk dalam jaminan yang diberikan oleh *Instagram*. Hal ini dapat terjadi karena *Instagram* hanyalah pemberi fasilitas pelaku usaha atau pedagang dan konsumen bertemu untuk melakukan kegiatan jual beli secara *online* bukan sebagai lokapasar atau *e-commerce* yang menjamin perihal kerugian materiil yang dialami oleh konsumen. Apabila dilihat dari asas keamanan dan keselamatan yang diamanatkan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka fitur *Instagram Shopping* belum memenuhi keamanan dan keselamatan konsumen yang melakukan kegiatan pada fitur *Instagram Shopping*.

**ASUFIE, HANIFAH NOOR. 2024. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi dalam *Social-Commerce* di Indonesia”. Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D. 105 halaman.**

### **ABSTRAK**

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, *Social-commerce*, Transaksi Elektronik.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa mengenai perlindungan konsumen terhadap transaksi yang terjadi dalam *platform social-commerce* di Indonesia ditinjau dari hubungan hukum antara pelaku usaha, konsumen, dengan *platform social-commerce (TikTok Shop dan Instagram Shopping)* serta menganalisis transaksi elektronik pada sistem elektronik *social-commerce* ditinjau dari aspek keamanan dan keselamatan konsumen. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Undang-Undang (*Statue Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

Hasil penelitian yang diperoleh, bahwa *TikTok* melakukan akuisisi dengan berinvestasi kepada Tokopedia untuk menjalankan fitur *TikTok Shop* di Indonesia. Tokopedia bertugas untuk menjalankan operasional *TikTok Shop*. Syarat dan ketentuan bertransaksi pada *TikTok Shop* sesuai dengan penetapan Tokopedia yang mana hal ini memberikan perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi pada *TikTok Shop* meskipun masih terdapat kelemahan lain seperti kebocoran data pribadi dan keamanan siber. Pada *Instagram Shopping*, pelaku usaha berhubungan dan bertransaksi secara langsung dengan konsumen, peran dari *Instagram Shopping* hanya sebagai laman untuk pelaku usaha dan konsumen bertemu. Kelemahan pada *Instagram Shopping* ialah sering terjadinya penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha, peretasan akun, dan tidak adanya jaminan terhadap produk yang dibeli oleh konsumen. Hal ini menyebabkan keamanan dan keselamatan konsumen tidak terjamin sepenuhnya.

**ASUFIE, HANIFAH NOOR. 2024. "Consumer Protection Against Transactions in Social-Commerce in Indonesia". Master Program in Law, Faculty of Law, Postgraduate Program, Lambung Mangkurat University. Supervisor: Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D. 105 pages.**

### **ABSTRACT**

**Keywords :** *Consumer Protection, Social-commerce, Electronic Transactions.*

*The objective of this research is to analyse the protection of consumers against transactions occurring in social-commerce platforms in Indonesia reviewed from the legal relationship between entrepreneurs, consumers, with social-commerce platforms (TikTok Shop and Instagram Shopping) as well as to analyze electronic transaction on the electronic system Social-commerce reviewed of the basis of security and consumer safety. As for the type of research used, it is a type of normative law research. The approach in this research uses a statue approach and a conceptual approach.*

*The results of the research obtained, that TikTok undertook an acquisition by investing in Tokopedia to run the features of TikToks Shop in Indonesia. Tokopedia is responsible for running the operational TikTos Shop. The terms and conditions of transactions on TikTox Shop are in accordance with the settings of Tokopedia which it provides protection to consumers who undertake transaction on the TikToc Shop even though there are still other weaknesses such as personal data leakage and cyber security. On Instagram Shopping, businessmen interact and transact directly with consumers, the role of Instagram Shopping is only as a site for businessmen and consumers to meet. The weaknesses of Instagram shopping are the frequent occurrence of fraud by businessmen, account hacking, and lack of warranty for the products purchased by consumers. This leads to consumer safety not being fully guaranteed.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI DALAM *SOCIAL-COMMERCE* DI INDONESIA**” dapat terselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S. E., M. Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. Achmad Faishal, S. H., M. H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Syaufi, S. H., M. H. selaku Koordinator Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Lena Hanifah, S. H., LL. M., Ph. D. selaku Pembimbing Penulisan Tesis saya yang dengan kesabarannya serta di sela-sela kesibukan selalu berkesempatan untuk meluangkan waktu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan Tesis ini;
5. Bapak Prof. H. Dr. Rachmadi Usman, S. H., M. H. selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini;
6. Ibu Dr. Hj. Yulia Qamariyanti, S. H. M. Hum. selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini;
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Ekonomi dan seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dasar mengenai teori-teori hukum dan pengetahuan serta tuntunan yang sangat baik dan bermanfaat bagi penulis;

8. Seluruh Staf Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni, Keuangan dan Kepegawaian, Umum serta seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah sabar dan bersedia melayani serta membantu penulis untuk melayani keperluan pendidikan penulis selama masa perkuliahan;
9. Seluruh Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia membantu penulis untuk memperoleh bahan-bahan dalam penulisan tesis ini;
10. Orang tua Penulis, (alm) Rusdiani, S. H. dan Khamisah, A. Md. Kes. yang telah membesarkan dan merawat penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang serta memberikan dukungan yang tiada henti baik secara moral maupun materiil untuk kesuksesan Penulis;
11. Kakak, Adik, dan Keponakan Penulis, Ali Impron S. H., Khairunnisa Noor Asufie, S. H. M. Kn., Afifah Noor Asufie, Muhammad Muslim Noor Asufie, dan Raqeema Nayyara Aneira yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada Penulis;
12. Untuk sahabat yang menjadi bagian cerita selama masa perkuliahan berlangsung, Kepada Ersya, Poetry, Ayoe, dan Maswandi, yang sudah memberikan kenangan-kenangan yang tidak terlupakan semasa kuliah dan tak akan dilupakan oleh Penulis;
13. Kepada Rahino Tri Sangaji, S. H. yang sudah mendukung dan memberikan semangat kepada Penulis;
14. Teman-teman dalam Program Kekhususan Hukum Ekonomi angkatan 2022, yang telah memberikan dukungan dan masukan serta informasi kepada Penulis;
15. Teman-teman angkatan 2022 yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasi selama ini;
16. Serta semua pihak yang telah membantu terselesainya tesis.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari kekurangan dan kelemahan dari tesis ini. Oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat

bermanfaat bagi seluruh pembaca terutama bagi yang ingin melanjutkan maupun mengembangkan tesis ini.

Banjarmasin, 06 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hanifah'.

Hanifah Noor Asufie

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL DALAM	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN SUSUNAN PANITIA PENGUJI TESIS	
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
RINGKASAN	
ABSTRAK	
UCAPAN TERIMA KASIH	
DAFTAR ISI	
BAB I	PENDAHULUAN ..... 1
	A. Latar Belakang Masalah..... 1
	B. Rumusan Masalah..... 9
	C. Keaslian Penelitian ..... 9
	D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian ..... 15
	1. Tujuan Penelitian ..... 15
	2. Kegunaan Penelitian..... 15
	E. Tinjauan Pustaka..... 16
	1. Tinjauan Teoritis ..... 16
	1) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen ..... 16
	2) Teori Perlindungan Hukum ..... 18
	2. Tinjauan Konsep ..... 19
	1) Pengertian <i>Marketplace</i> dan <i>E-Commerce</i> ..... 19
	2) <i>Social-commerce</i> ..... 26
	3) Perlindungan Konsumen..... 28
	F. Metode Penelitian ..... 31
	G. Sistematika Penulisan ..... 39
BAB II	HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA, KONSUMEN, DAN <i>PLATFORM SOCIAL-COMMERCE</i> DALAM PELAKSANAAN TRANSAKSI TERSEBUT..... 41
	A. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha, Konsumen, dan <i>Platform Social-Commerce TikTok Shop</i> ..... 41
	B. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha, Konsumen, dan <i>Platform Social-Commerce Instagram Shopping</i> ..... 62
BAB III	PELAKSANAAN TRANSAKSI <i>TIKTOK SHOP</i> DAN <i>INSTAGRAM SHOPPING</i> SESUAI DENGAN ASAS KEAMANAN DAN KESELAMATAN KONSUMEN ..... 71

A.	Pelaksanaan Transaksi <i>TikTok Shop</i> sesuai dengan Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.....	71
B.	Pelaksanaan Transaksi <i>Instagram Shopping</i> sesuai dengan Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.....	90
BAB IV	PENUTUPAN.....	103
A.	Kesimpulan.....	103
B.	Saran .....	104

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP