

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI TIKTOK**



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Guna
Mencapai Derajat Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

NAZWA KARNELIA ATTAYA

NIM.C.100.200.405

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

TAHUN 202

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI TIKTOK**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

Nazwa Karnelia Attaya

C100200405

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Pembimbing



Andria Luhur Prakoso, S.H., M.Kn

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI TIKTOK**

Oleh :

NAZWA KARNELIA ATTAYA
C100200405

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 3 Mei 2024



Nazwa Karnelia Attaya

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI TIKTOK

**Nazwa Karnelia Attaya; Andria Luhur P. , Ilmu Hukum,
Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Kegiatan Jual Beli tidak dapat dihindarkan oleh masyarakat. Masyarakat dalam melangsungkan kehidupan membutuhkan sarana jual beli sebagai pemenuhan dari kebutuhan untuk mereka hidup baik. Dalam era teknologi yang sudah semakin canggih aspek jual beli juga mengikuti kemajuan zaman yaitu dengan berbelanja pada *e-commerce*. *E-commerce* merupakan jual beli yang dilakukan online menggunakan teknologi. Lain halnya dengan jual beli konvensional, jual beli online hanya menggunakan ponsel pintar yang dimiliki oleh masyarakat. Pada skala jual beli online, masalah yang hadir relatif lebih banyak. Dapat terjadi karena konsumen tidak dapat melihat barang secara langsung serta hanya dapat menilai suatu barang melalui deskripsi yang diberikan oleh penjual. TikTok Shop merupakan salah satu aplikasi jual beli yang menawarkan live shopping pada masyarakat. Perlindungan yang diberikan hadir untuk menjaga keselarasan antara konsumen dan penjual sebagai norma yang harus dijalani untuk mendapatkan kenyamanan dalam berbelanja, maka perlindungan tersebut hadir dalam fase preventif dan represif.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, PSE, TikTok Shop

Abstract

Buying and selling activities cannot be avoided by the community. In order to survive, people need buying and selling facilities to fulfill their needs for a good life. In this era of increasingly sophisticated technology, the aspect of buying and selling also follows the progress of the times, namely by shopping *e-commerce*. *E-commerce* is buying and selling carried out online using technology. Unlike conventional buying and selling, online buying and selling only uses smart phones owned by the public. On the scale of online buying and selling, there are relatively more problems. This can happen because consumers cannot see the goods directly and can only assess an item through the description provided by the seller. TikTok Shop is a buying and selling application that offers live shopping to the public. The protection provided is present to maintain harmony between consumers and sellers as a norm that must be followed to obtain comfort in shopping, so this protection

is present in preventive and repressive ways.

Keywords :consumer protection. PSE, TikTok Shop

1. PENDAHULUAN

TikTok menjadi sangat populer dalam tiga tahun terakhir. Aplikasi tersebut pertama kali muncul di Indonesia pada awal 2017 saat pandemi COVID-19 sedang melanda. Aplikasi TikTok telah berkembang menjadi pasar online terbesar di Indonesia saat ini. Tidak diragukan lagi, hal ini memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Pasar online TikTok yang muncul dengan cepat menarik banyak pengguna dan mendapat tanggapan yang berbeda dari masyarakat. Pesatnya berkembang TikTok Shop memengaruhi ekonomi digital, khususnya e-commerce, terhadap PDB Indonesia sangat besar.

E Commere menggunakan sistem pembayaran dimuka, atau yang lebih dikenal dengan istilah *Advanced Payment*, dapat mengakibatkan ketidaksesuaian karena tidak melibatkan proses tawar-menawar antara penjual dan pembeli, yang seharusnya menciptakan kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak. Hal ini bertentangan dengan prinsip Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menegaskan bahwa konsumen atau pembeli memiliki hak untuk merasa nyaman, aman, dan terlindungi saat melakukan transaksi dan memilih produk atau jasa sesuai dengan nilai dan kondisi yang telah disepakati.¹ Artinya perlindungan konsumen sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengingat belum seluruh kalangan cakap dalam bermedia sosial, perlindungan hukum yang diberikan aplikasi TikTok belum sempurna. Hal ini bisa dikomparasi pada *e-commerce* yang lain dalam fitur fitur yang diberikan.

Transaksi dalam *e-commerce* menjelaskan bahwa permasalahan yang ada dalam transaksi jual beli yang dilakukan pada media elektronik memiliki ruang timbulnya resiko yang cukup besar. Resiko besar yang sering timbul pada transaksi Jual Beli elektronik melalui aplikasi TikToK adalah Penipuan produk, produk yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan deskripsi produk. Pada

¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

layanan TikTok Shop juga masih ditemukan barang barang yang belum terverifikasi oleh FDA bahkan BPOM, hal ini tentu dapat membahayakan kesehatan masyarakat sebagai konsumen barang tersebut. Produk produk yang belum tersertifikasi tersebut masih ada dalam toko toko di TikTok Shop bahkan diperjual belikan dalam siaran langsung.

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI TIKTOK**. Hal ini disebabkan penulis mengkaji lebih lanjut karena dapat menjadi hal yang sangat krusial karena *e-commerce* TikTok yang tersaji dan digunakan oleh semua kalangan dari masyarakat karena aplikasi tersebut sangat mudah diakses dan tidak adanya verifikasi data bagi batas minimal usia untuk pembelian barang di TikTok Shop.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang mengenai TikTok Shop sebagai E- Commerce terhadap perlindungan konsumen pada jual beli elektronik maka dibentuk rumusan masalah memiliki tujuan agar pokok dari permasalahan menjadi sistematis dan jelas sehingga dapat terwujudnya pemecahkan masalah, Rumusan masalah pada penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli elektronik melalui aplikasi TikTok? yang akan dikaji menurut Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 dan Undang Undang Perlindungan Konsumen meliputi perlindungan preventif dan represif

2. METODE

Metode Penulisan merupakan hasil dari kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematisitas, dan pemikiran-pemikiran untuk mencapai tujuan untuk mempelajari gejala hukum untuk analisis berikutnya.² Penulis menggunakan metode analisis hukum doktrinal atau normatif, Soerjono Soekanto menyatakan bahwa pendekatan yuridis normatif adalah jenis penelitian hukum di mana bahan pustaka atau data sekunder digunakan sebagai dasar untuk penelitian.

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan Pendekatan Undang-

² Khudzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, Metodologi Penelitian Hukum (Surakarta: Fakultas Hukum UMS, 2004).

Undang untuk mempelajari studi kasus tentang Jual Beli Elektronik melalui aplikasi TikTok. Dengan demikian, diharapkan peneliti dapat menemukan ide, gagasan, dan pemahaman yang relevan terkait dengan kasus yang sedang diteliti.

Penelitian ini juga melakukan penelusuran terhadap peraturan dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.³ Analisis data merupakan proses setelah data dikumpulkan dan digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yang berarti mengamati data yang dikumpulkan, dan kemudian menggabungkannya dengan aturan dan prinsip hukum yang relevan dengan isu Perlindungan Konsumen dalam jual beli Elektronik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Elektronik Melalui Aplikasi Tiktok

Perlindungan hukum yang melekat pada berbagai aspek nilai legalitas di hadapan hukum menjadi pondasi kokoh dalam menjaga keseimbangan dan keadilan dalam masyarakat. Tujuannya yang utama adalah memberikan kepastian hukum, sebuah landasan yang diperlukan untuk menciptakan suasana yang adil dan teratur bagi semua individu. Perlindungan hukum yang kokoh membuat setiap orang memiliki keyakinan bahwa hak-hak mereka akan diakui dan dilindungi, serta bahwa pelanggaran terhadap hukum akan ditangani secara tegas.

Perlindungan konsumen mengacu pada langkah-langkah dan kebijakan yang ditetapkan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam interaksi mereka dengan bisnis dan pasar. Ini sangat penting untuk memastikan praktik yang adil dan etis, serta mempertahankan kepercayaan dan kepercayaan konsumen. Pentingnya perlindungan konsumen tidak boleh ditebak, karena tidak hanya menguntungkan konsumen individu, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Perlindungan konsumen sangat penting di era digital saat ini, di mana belanja online menjadi semakin populer. Berkat munculnya e-commerce, membuat konsumen lebih besar terkena

³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudja, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan singkat (Jakarta: Rajawali Press, 2007).

risiko penipuan dan scam. Peran penting dalam masyarakat adalah perlindungan hukum, yang melindungi hak dan kepentingan individu. Ini mencakup banyak hal, seperti hak untuk pengadilan yang adil, akses ke peradilan, dan perlindungan terhadap diskriminasi dan penyalahgunaan. Menjaga ketertiban sosial, mempromosikan keadilan, dan mempertahankan kedaulatan hukum membutuhkan perlindungan hukum. Tanpa itu, orang rentan terhadap eksploitasi, ketidakadilan, dan pelanggaran hak asasi. Perlindungan hukum adalah komponen penting dari masyarakat demokratis karena memberikan kerangka kerja untuk menyelesaikan sengketa dan memastikan bahwa orang yang bertanggung jawab dibayar.

Perlindungan Hukum yang diberikan pada Subyek hukum diberi perlindungan preventif dan represif serta lisan dan tertulis. Ini berarti bahwa perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai fungsi hukum berdasarkan gagasan bahwa hukum memberikan keadilan dan keharmonisan dalam masyarakat. Agar perlindungan hukum dalam terlaksana maka diperlukan sarana hukum salah satunya melalui keberadaan peraturan perundang-undangan. Pada pasal 28D ayat (1) UUD 1945 dijelaskan bahwa setiap masyarakat akan mendapatkan jaminan untuk mendapat perlindungan hukum yang sama dimata hukum.

Penegakan hukum yang tegas penting untuk menciptakan ketertiban, pendekatan yang berorientasi pada pencegahan juga perlu diperhatikan untuk mengurangi frekuensi pelanggaran hukum di masyarakat. Penggabungan elemen-elemen dari kedua pendekatan, yaitu preventif dan represif, menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan hukum yang seimbang. Hal ini terutama relevan dalam transaksi jual

A. Perlindungan Preventif Terhadap Konsumen pada Jual Beli Elektronik

Perlindungan hukum preventif yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah perlindungan yang fokus utamanya adalah mencegah terjadinya konflik atau sengketa dengan menangani potensi masalah sejak dini. Tujuan perlindungan hukum preventif adalah untuk mengidentifikasi potensi permasalahan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan

untuk menghindari terjadinya pertikaian atau ketidaksepakatan yang lebih besar di masa depan. Ini menciptakan lingkungan hukum yang lebih proaktif, di mana pihak-pihak terlibat dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan merasa bahwa kepentingan mereka dipertimbangkan dengan baik sebelum keputusan akhir diambil. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah bagian dari keadilan yang termanifestasi dalam bentuk tindakan pencegahan.

Realitas saat ini menunjukkan bahwa meskipun upaya preventif dapat diimplementasikan, masih ada kebutuhan akan penegakan hukum yang tegas dalam kasus-kasus pelanggaran. Sebagai contoh, TikTok Shop, yang mendominasi kehidupan masyarakat dengan platform E-Commercenya, perlu memastikan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen yang berbelanja di platform mereka. Meskipun TikTok Shop memiliki kebijakan perlindungan konsumen bagi penjual, namun tidak memiliki perjanjian langsung dengan konsumen untuk menjamin keamanan produk. Penerapan aturan dan perjanjian seperti yang diatur dalam Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 menjadi penting untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi dengan baik dalam transaksi online. Bentuk perlindungan preventif terhadap konsumen utamanya adalah tersedianya instrument hukum yang mengatur perbuatan hukum terkait dengan jual beli di TikTok Shop, bentuk perlindungan hukum preventif yang telah ada menurut penelitian penulis adalah :

1. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Perlindungan konsumen telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Langkah-langkah perlindungan konsumen dalam UU ini diwujudkan melalui hak-hak konsumen khususnya pada Pasal 4 yang diantaranya terdiri dari:
 - a. Hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang dan/atau Jasa;

Pasal tersebut menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk merasa nyaman, aman, dan selamat saat mengonsumsi barang atau jasa. Artinya, saat melakukan pembelian atau menggunakan jasa,

konsumen memiliki hak untuk tidak mengalami ketidaknyamanan yang tidak perlu, atau merasa was-was akan keselamatan atau keamanannya. Ini berarti bahwa penyedia barang atau jasa memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka sediakan memenuhi standar keamanan dan kualitas yang ditetapkan, serta bahwa konsumen tidak dipaksa untuk menghadapi risiko yang tidak perlu. Pasal tersebut menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam memastikan bahwa mereka tidak hanya mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan, tetapi juga bahwa pengalaman konsumsi mereka aman, nyaman, dan tanpa risiko yang tidak perlu.

TikTok Shop belum sepenuhnya menjaga keamanan Masyarakat dalam berbelanja, salah satu kasus yaitu adalah minuman Kesehatan HOTTO yang mengklaim bahwa minumannya ialah minuman serat Kesehatan. HOTTO setelah di uji lab ternyata kadar nutrisi yang dicantumkan tidak sesuai, gula yang terkandung dalam minuman itu relatif tinggi yang mana jika tidak sesuai dengan informasi nutrisi dapat membahayakan Masyarakat apalagi dengan Masyarakat yang memiliki Riwayat penyakit diabetes, lalu produk ini dijual belikan TikTok Shop dengan penjualan lebih dari 5 ribu produk, hingga saat ini produk tersebut tidak ditarik dari TikTok Shop dan masih dapat dibeli di TikTok Shop.

- 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;

Pasal tersebut menggarisbawahi hak konsumen untuk merasa aman dan puas dalam melakukan transaksi jual beli. Ketika seorang konsumen memilih barang atau jasa, dia memiliki kebebasan untuk memilih sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya tanpa tekanan dari pihak penjual. Selain itu, konsumen berhak untuk mendapatkan barang atau jasa dengan nilai yang setara dengan harga yang dibayarkan serta sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan oleh penyedia. Ini

berarti bahwa konsumen harus mendapatkan produk dalam kondisi yang sesuai dengan deskripsi yang diberikan, serta jika ada jaminan atau garansi, konsumen memiliki hak untuk memperoleh manfaat dari jaminan tersebut jika terjadi masalah.

TikTok Shop tidak memiliki aturan khusus mengenai jaminan kelayakan produk yang diterima oleh konsumen dalam platformnya. Hal ini tentu tidak sesuai dengan kaidah yang ada dalam perlindungan konsumen bahwa konsumen mendapatkan jaminan dengan kondisi produk yang diterima dengan deskripsi yang diberikan penjual pada laman produk di TikTok Shop.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Pasal tersebut menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa yang mereka beli atau gunakan. Artinya, saat melakukan transaksi jual beli, konsumen memiliki hak untuk menerima informasi yang akurat dan tidak menyesatkan tentang barang atau jasa yang ditawarkan.

TikTok Shop dikenal banyak memberikan harga miring dengan menggunakan voucher yang diberikan, namun masih ada penjual yang licik untuk menjual barangnya dengan cara mengunggah video barang yang bukan dan tidak sesuai dengan keterangan di video tersebut, bahkan video yang mereka unggah adalah video pengguna TikTok lain, lalu disematkan keranjang kuning sebagai akses untuk jual beli dengan produk yang berbeda.

- d. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Pasal tersebut menegaskan pentingnya pendidikan konsumen sebagai bagian dari hak-hak konsumen yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan perdagangan yang adil dan sehat. Pendidikan konsumen memiliki peran krusial dalam memberdayakan konsumen untuk membuat keputusan yang bijak dan memahami hak-hak serta kewajiban mereka dalam berbagai transaksi jual beli. Melalui

pembinaan dan pendidikan konsumen, konsumen diberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang produk dan layanan yang mereka beli, dinamika pasar, serta keterampilan untuk berbelanja secara cerdas dan bertanggung jawab. Pendidikan konsumen juga memungkinkan konsumen untuk memahami dampak sosial dan lingkungan dari keputusan pembelian mereka, yang pada gilirannya dapat mendorong perilaku konsumen yang lebih berkelanjutan. Secara khusus TikTok Shop belum memiliki panduan untuk konsumen, pada laman yang beredar TikTok Shop hanya memiliki peraturan digital antara TikTok Shop sebagai E – Commerce dan mitranya.

- e. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pasal tersebut berarti bahwa dalam transaksi jual beli, setiap individu memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi. Ini berarti bahwa penjual memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jujur tentang produk atau jasa yang mereka jual kepada pembeli. Sementara itu, pembeli memiliki hak untuk menerima perlakuan yang sama dengan orang lain dan tidak boleh didiskriminasi dalam proses jual beli berdasarkan pada karakteristik pribadi seperti ras, agama, jenis kelamin, atau latar belakang lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh TikTok Shop dalam E Commerce berbeda dengan toko konvensional, algoritma yang ada dapat dikatakan sebagai “pelayan” untuk mengarahkan di penjual mana kita harus berbelanja, namun tidak jarang TikTok Shop masih menampilkan toko toko yang memiliki riwayat penipuan, pengakuan dari narasumber sebelum ia mendapat penipuan masih ada orang sebelumnya yang juga membeli dan menyerahkan uang kepada penipu tersebut.

- f. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal tersebut menyatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya. Artinya, selain

hak-hak yang telah dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen secara khusus, konsumen juga memiliki hak-hak yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan. Ini berarti bahwa hak-hak konsumen tidak terbatas hanya pada apa yang diatur secara spesifik dalam undang-undang perlindungan konsumen saja. Ada kemungkinan bahwa dalam undang-undang lain, seperti undang-undang tentang hak-hak konsumen, perlindungan konsumen dalam transaksi keuangan, atau undang-undang sektor tertentu, juga mengatur hak-hak konsumen.

Contohnya, dalam undang-undang perlindungan data pribadi, konsumen memiliki hak untuk melindungi privasi dan keamanan data pribadi mereka. Selain itu, dalam undang-undang tentang hak-hak konsumen, konsumen mungkin memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang mereka beli.

Dalam Tinjauan Penulis dari Perjanjian Digital di TikTok Shop dan realitas yang terjadi Terhadap Hak Hak Konsumen yang berada pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, TikTok Shop memenuhi 1 pasal yaitu "hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan" dengan adanya fitur FAQ (Frequently Asked Question) atau pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna kepada Customer Service. Hal ini menjadi pendidikan atau pembinaan bagi konsumen lain saat ingin melakukan pembelian produk pada aplikasi TikTok

2. Permenkominfo No. 5 Tahun 2020

TikTok Shop adalah fitur dalam aplikasi yang memungkinkan kreator dan pengguna platform untuk memasarkan dan menjual barang mereka. Pengguna TikTok dengan akun bisnis dapat mengakses fitur ini. Setelah merek-merek melakukan promosi di media sosial, permintaan akan produk meningkat, yang merupakan alasan di balik kehadiran fitur belanja ini di TikTok. Survei yang dilakukan oleh Adweek-Morning

Consult menemukan bahwa sekitar 49% orang yang menggunakan TikTok mengatakan bahwa mereka lebih cenderung membeli barang atau jasa setelah melihat iklan, promosi, atau ulasan di platform tersebut. TikTok dalam operasionalnya bertindak sebagai Penyedia Sarana Elektronik dengan Lingkup Privat.

Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) adalah setiap individu, penyelenggara negara, badan usaha, atau masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik kepada pengguna sistem elektronik baik secara individual maupun bersama-sama untuk keperluan dirinya sendiri maupun pihak lain. Adapun kewajiban dalam Penyelenggara Sistem Elektronik yaitu:

- a. Mendaftarkan Aplikasi pada Online Single Submission Risk Based System (OSS-RB)

Pemerintah Indonesia membuat platform digital bernama Online Single Submission Risk Based System (OSS-RB) untuk mempercepat dan mempersederhanakan proses perizinan dan lisensi bisnis. Dengan menggabungkan berbagai lembaga pemerintah dan menghilangkan kebutuhan untuk sejumlah dokumen dan aplikasi fisik, sistem ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi dan meningkatkan transparansi dalam proses pendaftaran bisnis. Pengusaha sekarang dapat mengajukan permohonan izin dan lisensi melalui internet dengan sistem OSS-RB, yang membuatnya lebih mudah untuk memulai dan beroperasi di Indonesia.

Kewajiban untuk mendaftarkan diri pada sistem Online Single Submission – Risk Based Approach diatur pada Pasal 2 Undang-Undang Permenkominfo Nomor 5 Tahun 2020. Hal ini wajib dilakukan untuk tahap awal hadirnya aplikasi sebelum digunakan oleh Masyarakat Indonesia. Aplikasi yang tidak mendaftarkan dirinya pada system OSS- RBA maka aplikasi dan layanan aplikasi dapat diblokir, yang akan mengganggu masyarakat pengguna dan

platform PSE.

- b. Memberi Peraturan agar konten yang dimuat tidak melanggar Hukum

Salah satu komponen penting dari platform online dan jaringan media sosial adalah moderasi konten, yang membantu menjaga lingkungan yang aman dan menghormati pengguna. Pasal 2 Permenkominfo 5/2020 mengatur mengenai peraturan konten yang dimuat dalam suatu aplikasi. Ini mencakup penerapan kebijakan, standar, dan teknologi untuk meninjau, memfilter, dan menghapus konten yang melanggar peraturan hukum atau standar komunitas. Moderasi konten sangat penting untuk mencegah penyebaran informasi yang tidak benar, pidato kebencian, dan konten yang melanggar hukum seperti terorisme dan eksploitasi anak. Menetapkan aturan pada situs web dapat mencegah penyebaran konten berbahaya yang dapat menyebabkan penderitaan atau mendorong kekerasan. Pada Algoritma yang dibuat memungkinkan proses moderasi diotomatisasi, yang memungkinkan penghapusan konten yang tidak pantas lebih efektif.

Moderasi konten sangat penting untuk menjaga ke stabilan dalam penggunaa aplikasi TikTok aman dan menyenangkan bagi pengguna. Ini diperlukan untuk terus memantau dan memeriksa konten yang dibuat pengguna untuk memastikan bahwa itu sejalan dengan kebijakan dan pedoman platform. Metode proaktif ini melindungi pengguna dari bahaya dan menjaga kredibilitas platform. Selain itu, platform dapat terus meningkatkan sistem moderasi konten mereka dengan menggunakan algoritma pembelajaran mesin, yang belajar dari pola dan tren untuk lebih mengidentifikasi dan menghapus konten yang bermasalah. Pengawasan manusia dan kemajuan teknologi ini sangat penting untuk menciptakan komunitas online yang responsif dan bertanggung jawab.

- c. Sistem untuk melaporkan konten yang melanggar

Pasal 10 ayat 1 hingga 4. Permenkominfo 5/2020 mengatur mengenai sistem pengelolaan dan laporan konten yang dilarang mencakup kumpulan alat, prosedur, dan aturan yang digunakan untuk memantau, mengontrol, dan mengatasi konten yang dianggap tidak pantas, berbahaya, atau ilegal. Sistem ini memainkan peran penting dalam menjamin keamanan, integritas, dan kepatuhan platform dan komunitas online. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2014 tentang Penanganan Situs Internet Bermuatan Negatif memungkinkan masyarakat untuk melaporkan situs web yang diduga mengandung konten negatif yang melanggar UU ITE.

Informasi atau dokumen elektronik yang melanggar hukum, seperti: Perjudian; Pemerasan; Penipuan; Kekerasan/kekerasan anak; Fitnah/pencemaran nama baik; Pelanggaran kekayaan intelektual; Produk dengan aturan khusus; Provokasi SARA; Berita bohong; Terorisme/radikalisme; Dokumen dan informasi elektronik yang melanggar undang-undang. Pasal 28 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang dapat mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Pelaku penyebar berita bohong akan dihukum penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak sebesar Rp1.000.000.000,00. SARA juga melanggar pasal 28 ayat (2) UU ITE. Pelaku ujaran kebencian terhadap SARA, menurut pasal 28 ayat (2), akan dihukum dengan pidana penjara tidak lebih dari enam tahun dan/atau denda tidak lebih dari satu miliar rupiah.

Organisasi dan platform dengan adanya sistem ini diharapkan dapat secara aktif mencegah penyebaran konten berbahaya, melindungi pengguna mereka, dan menjaga lingkungan online yang positif dan inklusif. Selain itu, sistem ini memungkinkan pelaporan dan penghapusan konten yang dilarang dengan cepat, yang memastikan bahwa konten tersebut ditangani

segera dan tidak dapat diakses oleh pengguna. Fungsi lainnya adalah untuk menemukan dan mengatasi konten yang dilarang, algoritma otomatis, mekanisme pelaporan pengguna, dan moderasi manusia. Secara teratur melakukan audit dan pembaruan sistem juga penting untuk beradaptasi dengan ancaman yang berkembang. Secara keseluruhan, sistem yang kuat untuk mengelola dan melaporkan konten yang dilarang sangat penting untuk menjaga kepercayaan, kepuasan pengguna, dan kepatuhan hukum di dunia digital.

d. Pemutusan akses bagi konten yang melanggar

Pemutusan akses, juga dikenal sebagai take down, adalah tindakan untuk menghapus atau menonaktifkan akses terhadap konten yang melanggar hukum atau kebijakan tertentu. Pasal 13 ayat 1 Permenkominfo 5/2020 mengatur Tindakan ini dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki wewenang untuk mengawasi atau mengelola platform atau situs web tersebut untuk melindungi kepentingan publik, mencegah penyebaran konten yang berbahaya atau melanggar, atau untuk menjaga integritas dan keamanan platform atau situs web tersebut.

e. Wajib memberikan akses terhadap sistem dan data elektronik dari layanannya pada kementerian atau aparat

Supaya departemen atau lembaga pemerintah melakukan tugas dan layanan mereka dengan baik, mereka harus memiliki akses ke sistem dan data elektronik. Pasal 21 Permenkominfo 5/2020 diatur peraturan ini, sangat penting bagi lembaga pemerintah untuk memiliki kemampuan untuk mengakses dan menggunakan sistem dan data elektronik di era digital saat ini, di mana semua informasi dapat diakses dengan satu klik. Mereka dapat membuat keputusan yang tepat, menyederhanakan proses, dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara ini. Kementerian dan lembaga pemerintah mungkin menghadapi kesulitan dalam memberikan informasi tepat waktu dan akurat,

yang menghambat mereka untuk memenuhi tanggung jawab mereka.

Sistem elektronik dan data juga memungkinkan lembaga pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel. Melacak dan mengaudit tindakan pejabat pemerintah menjadi lebih mudah dengan digitalisasi proses dan penyimpanan data elektronik. Ini tidak hanya membantu menemukan kemungkinan kelalaian atau korupsi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, entitas pemerintah mungkin kesulitan menjaga transparansi dan akuntabilitas publik yang diharapkan, jika mereka tidak memiliki akses ke sumber daya elektronik. Ini akan mengurangi kredibilitas mereka.

Tinjauan Aplikasi TikTok Shop pada Kewajiban yang harus dilakukan oleh Penyedia Sarana Elektronik melaksanakan 2 dari 5 kewajiban yang diwajibkan oleh pemerintah Indonesia sebagai Penyedia Sarana Elektronik (PSE).

B. Perlindungan Represif Terhadap Konsumen yang Dirugikan pada Jual Beli Elektronik

Ketika Perlindungan represif merupakan perlindungan setelah timbul sejak konsumen melakukan aktifitas jual beli, namun produk yang dikehendaki tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual setelah terjadinya transaksi yang tidak dapat melewati jalur negosiasi mediasi dan arbitrase lalu terjadi sengketa, perlindungan represif ialah perlindungan terakhir dengan bentuk berupa sanksi, yaitu sanksi penjara, hukuman dan denda

Perlindungan konsumen adalah hak asasi bagi setiap warga negara, yang menjadi semakin penting khususnya dalam kegiatan transaksi jual beli.⁴ Pada era digital yang berkembang pesat ini, TikTok telah menjadi salah satu *platform* yang memberikan layanan jual beli, menciptakan kemungkinan baru bagi konsumen untuk berinteraksi dengan penjual dan membeli produk atau layanan. Penting untuk diingat bahwa setiap orang yang melakukan transaksi jual beli

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022).

melalui TikTok memiliki hak untuk diperlakukan dengan adil dan dijamin keselamatan serta kepuasan dalam pengalaman berbelanja mereka.⁵

- a. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Pasal tersebut menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka terhadap barang atau jasa yang mereka gunakan. Artinya, ketika konsumen mengalami masalah atau tidak puas dengan barang atau jasa yang mereka beli atau gunakan, mereka memiliki hak untuk menyuarakan pendapat mereka dan mengajukan keluhan kepada pihak yang berwenang, termasuk kepada penyedia barang atau jasa.

Pada praktiknya, ini berarti bahwa konsumen memiliki hak untuk memberikan umpan balik (feedback) positif atau negatif tentang pengalaman mereka dalam menggunakan barang atau jasa tersebut. Jika konsumen merasa bahwa barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak memenuhi harapan mereka, mereka berhak untuk mengajukan keluhan dan meminta solusi atau kompensasi yang sesuai. Contohnya, jika seseorang memesan sebuah produk secara online dan ketika barang tersebut tiba, ia menemukan bahwa produk tersebut rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual, ia memiliki hak untuk mengajukan keluhan kepada penjual atau platform e-commerce yang bersangkutan. Konsumen juga dapat memberikan ulasan atau testimoni tentang produk atau layanan tersebut agar pengalaman mereka dapat diperhatikan oleh konsumen lain.

TikTok Shop belum memiliki mekanisme yang baik pada Customer Service, Customer Service yang ada bukan chat personal kepada admin untuk menyelesaikan masalah, Customer Service yang ada pada TikTok Shop yaitu BOT yang ada dalam Frequently Asked Question atau pertanyaan yang sering ditanyakan akan otomatis terjawab, lalu system yang dimiliki adalah jika kita keluar dari aplikasi tersebut maka chat history hilang dan harus mengulangi dari awal.

⁵ Lila Mustainah, "Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Live Streaming Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif" (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

- b. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Pasal tersebut menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Artinya, jika konsumen mengalami masalah atau perselisihan terkait dengan transaksi jual beli, mereka memiliki hak untuk mendapatkan bantuan, perlindungan, dan upaya penyelesaian yang adil dan layak dari pihak yang berwenang dalam perlindungan konsumen.

"Advokasi" mengacu pada dukungan atau representasi yang diberikan kepada konsumen dalam melindungi hak-hak mereka. Ini bisa berupa bantuan dari organisasi atau lembaga yang memperjuangkan hak-hak konsumen, seperti lembaga perlindungan konsumen, badan pengawas perdagangan, atau organisasi nirlaba yang berfokus pada advokasi konsumen.

"Perlindungan" mengacu pada tindakan atau langkah-langkah yang diambil untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan atau pelanggaran hak konsumen lainnya. Ini bisa berupa penerapan peraturan atau kebijakan perlindungan konsumen, tindakan penegakan hukum terhadap pelanggar, atau pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

"Upaya penyelesaian sengketa" merujuk pada proses penyelesaian perselisihan atau masalah antara konsumen dan penyedia barang atau jasa. Ini bisa melibatkan mediasi, negosiasi, arbitrase, atau proses penyelesaian sengketa lainnya, yang bertujuan untuk mencapai solusi yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Mekanisme TikTok Shop dalam penanganan konsumen melalui Customer Service tidak personal, maka pendampingan advokasi yang dilakukan terbilang sulit, salah satu kasus yang dialami narasumber ialah saat ia berbelanja di TikTok Shop lalu ternyata penipuan, narasumber menggunakan fitur Customer Service namun uang yang sudah di kirimkan tidak dapat kembali.

- c. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Pasal tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya. Artinya, jika konsumen membeli barang atau menggunakan jasa dengan harapan sesuai dengan deskripsi yang diberikan atau kualitas yang dijanjikan, namun pada kenyataannya barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, konsumen berhak untuk mendapatkan penggantian atau kompensasi yang layak atas ketidaksesuaian tersebut.

Contoh dari pasal tersebut adalah jika seseorang memesan sebuah produk pada aplikasi TikTok Shop dan Ketika produk tersebut tiba, produk tersebut tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Mungkin produk tersebut rusak, cacat, atau tidak berfungsi dengan baik. Pada keadaan seperti ini, konsumen memiliki hak untuk meminta penggantian produk yang sesuai dengan deskripsi atau ganti rugi atas kerugian yang mereka alami, seperti biaya pengiriman atau waktu yang terbuang.

TikTok Shop mengkomordir pengembalian barang yang tidak sesuai, namun titik persetujuan bukan ada pada TikTok Shop namun pada penjual itu sendiri, maka jika konsumen mengajukan pengembalian maka ditolak dengan penjual konsumen harus menerima.

Perlindungan konsumen melalui *platform* seperti TikTok bukanlah sekadar opsi, tetapi sebuah keharusan karena sengan meningkatnya jumlah transaksi online, risiko terhadap praktik bisnis yang tidak etis juga meningkat.⁶ Tidak hanya itu, konsumen juga harus memiliki akses yang mudah untuk

⁶ Daevina Sari, "Analisis Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)(Studi Kasus Pada E-Commerce Media Sosial Tiktok)" (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023).

menyampaikan keluhan atau sengketa jika terjadi masalah dalam transaksi mereka. Ini bisa berupa penolakan pengembalian uang, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi yang diberikan, atau masalah lainnya. Mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan transparan penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tidak diabaikan dan kepercayaan dalam berbelanja online tetap terjaga. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara yang berbeda yaitu :

1. Non Litigasi

Jika para pihak lebih memilih penyelesaian di luar pengadilan, mereka dapat mengadopsi berbagai pendekatan, seperti mediasi, negosiasi, atau arbitrase. Penyelesaian melalui musyawarah antara para pihak, melibatkan pihak ketiga sebagai mediator, atau melalui lembaga khusus yang ditunjuk untuk menangani sengketa konsumen merupakan opsi yang tersedia ketika penyelesaian di luar pengadilan menjadi pilihan para pihak. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan memerlukan kesepakatan dari semua pihak yang terlibat. Selama proses penyelesaiannya, para pihak akan terlibat dalam diskusi yang melibatkan beberapa aspek, seperti penentuan jumlah ganti rugi untuk kerugian materiil yang dialami oleh pihak yang dirugikan, serta pembahasan mengenai tindakan preventif yang dapat diambil untuk mencegah terulangnya kerugian serupa di masa depan. Proses ini memungkinkan terjadinya dialog antara pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat direalisasikan dengan melibatkan dua pihak yang terlibat langsung dalam konflik, atau dengan menghadirkan pihak ketiga sebagai mediator, seperti dalam mediasi. Meskipun kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa tanpa melibatkan pengadilan, penting untuk diingat bahwa keputusan tersebut tidak menghapuskan tanggung jawab pidana yang mungkin ada terkait dengan sengketa tersebut, sehingga walaupun proses penyelesaian dilakukan secara damai di luar pengadilan, aspek-aspek hukum dan tanggung jawab pidana masih tetap relevan dan harus dipertimbangkan dengan serius oleh semua pihak yang terlibat.

Apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan berhasil mencapai kesepakatan, langkah selanjutnya adalah segera mendaftarkan keputusan tersebut ke Pengadilan Negeri setempat untuk mendapatkan penetapan resmi. Penetapan ini memiliki peran penting selama proses eksekusi hukum, karena mengukuhkan kesepakatan yang dicapai oleh para pihak terlibat. Penetapan yang disahkan oleh pengadilan berfungsi ketika salah satu pihak tidak mematuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan, pengadilan dapat terlibat dalam proses eksekusi kesepakatan tersebut. Ini berarti bahwa ketika terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan, pihak yang merasa dirugikan dapat meminta bantuan pengadilan untuk menegakkan hak-haknya sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.

Penting untuk dicatat bahwa jika para pihak telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, maka gugatan di pengadilan hanya dapat diajukan setelah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut gagal mencapai kesepakatan. Artinya, ketika usaha untuk mencapai kesepakatan secara damai melalui proses di luar pengadilan tidak berhasil, maka para pihak memiliki opsi untuk mengajukan gugatan ke pengadilan guna menyelesaikan sengketa tersebut secara resmi melalui jalur hukum yang berlaku.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai salah satu mekanisme utama untuk menangani sengketa konsumen. Badan ini bertujuan untuk menjadi sarana serta fasilitator bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen, baik melalui mediasi, arbitrase, maupun konsiliasi. Pemerintah bertanggung jawab atas pembentukan badan ini dan menempatkannya di tingkat daerah kedua, sehingga lebih dekat dengan masyarakat.

Meskipun badan ini dibentuk oleh pemerintah, namun cara penyelesaian sengketa yang dilakukan adalah di luar pengadilan. Badan ini berfungsi sebagai lembaga penengah yang objektif dan netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses peradilan formal. Anggota badan terdiri dari minimal tiga hingga lima orang yang mewakili berbagai pihak, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan

konsumen. Keterwakilan dari berbagai pihak ini penting untuk memastikan bahwa kepentingan semua pihak tercakup dan dipertimbangkan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

Apabila konsumen dan pelaku usaha yang berselisih sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, keputusan yang dijatuhkan oleh badan ini memiliki sifat mengikat, serupa dengan putusan yang diberikan oleh pengadilan. Badan ini memiliki kewajiban untuk mengeluarkan putusan atas sengketa yang diajukan dalam waktu maksimal 21 hari setelah menerima gugatan. Setelah putusan dikeluarkan, badan ini juga berkewajiban untuk meminta penetapan eksekusi dari Pengadilan Negeri yang berwenang, khususnya di wilayah tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Tidak hanya itu, jika pelaku usaha tidak mematuhi putusan yang telah dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, badan tersebut juga memiliki kewajiban untuk melaporkan kejadian tersebut kepada penyidik yang berwenang. Tindakan ini penting untuk memastikan penegakan hukum yang efektif dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap pelaku usaha yang melanggar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Litigasi

Jika para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui proses hukum di pengadilan, maka prosedur hukum harus diikuti sesuai dengan standar peradilan yang berlaku. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenai sanksi administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa. Sanksi administratif tersebut berupa ganti rugi yang besarnya dapat mencapai Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah), sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen akibat pelanggaran tersebut. Namun, jika pelaku usaha terbukti melanggar pasal-pasal tertentu, Badan Penyelesaian Sengketa memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi pidana yang lebih berat

Pelanggaran terhadap Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan

Pasal 18 dapat mengakibatkan sanksi pidana berupa penjara hingga 5 (lima) tahun dan/atau denda senilai Rp. 2.000.000.000 (dua miliar rupiah). Sementara itu, pelanggaran terhadap Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dapat mengakibatkan sanksi pidana berupa penjara maksimal 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Apabila pelanggaran yang terjadi menyebabkan kerugian fisik seperti luka atau cacat, maka pelanggaran tersebut dapat dikenai sanksi pidana berdasarkan hukum pidana yang berlaku. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur sanksi pidana tambahan yang bertujuan untuk menegakkan kepatuhan terhadap hukum serta melindungi kepentingan konsumen. Sanksi-sanksi ini merupakan langkah-langkah tambahan yang dapat diberlakukan oleh pengadilan atau badan penegak hukum dalam rangka memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen. Beberapa sanksi pidana tambahan yang dikenal meliputi:

- a. Perampasan Barang Tertentu: Pengadilan dapat memutuskan untuk merampas barang-barang tertentu yang digunakan dalam pelanggaran terhadap hukum perlindungan konsumen, sebagai bentuk hukuman dan pemulihan atas kerugian yang dialami oleh konsumen.
- b. Pengumuman Keputusan Hakim: Pengumuman keputusan hakim secara publik dapat dilakukan untuk memberi tahu masyarakat umum tentang pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan hukuman yang dijatuhkan.
- c. Pembayaran Ganti Rugi: Selain sanksi administratif, pelaku usaha yang terbukti melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diwajibkan membayar ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sebagai kompensasi atas kerugian yang telah dialami.
- d. Perintah Penghentian Kegiatan Tertentu: Pengadilan atau badan penegak hukum dapat memberikan perintah untuk menghentikan kegiatan atau praktik bisnis tertentu yang telah menyebabkan timbulnya kerugian bagi konsumen.

- e. Kewajiban Penarikan Barang dari Peredaran: Jika barang yang dijual oleh pelaku usaha telah terbukti berbahaya atau melanggar standar keselamatan, pengadilan dapat memerintahkan penarikan barang tersebut dari peredaran.
- f. Pencabutan Izin Usaha: Jika pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha sangat serius, pengadilan atau badan penegak hukum dapat memutuskan untuk mencabut izin usaha yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut sebagai tindakan hukuman.

Sanksi-sanksi pidana tambahan ini merupakan instrumen penting dalam menegakkan aturan dan memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen, serta mendorong kepatuhan dari pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis. Hal ini menunjukkan seriusnya konsekuensi hukum yang dihadapi oleh pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta pentingnya menjaga kepatuhan terhadap hak-hak dan kesejahteraan konsumen dalam setiap transaksi bisnis.

Analisis mengenai penyelesaian sengketa konsumen menunjukkan bahwa terdapat berbagai cara untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa, baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Beberapa cara alternatif yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Musyawarah: Pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa dapat melakukan musyawarah untuk mencapai kesepakatan tanpa melibatkan pihak ketiga.
- 2) Penyelesaian Sengketa dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase: Alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, seperti:⁷
 - a) Konsultasi: Tindakan personal antara pihak yang bersengketa dan konsultan untuk memberikan nasehat terhadap kebutuhan pihak tersebut.

⁷ Seldya Vindi Mayce 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, no. 1 (2023): 1–11.

- b) **Negosiasi:** Proses di mana kedua pihak mencapai kesepakatan melalui kompromi dan memberikan kelonggaran.
- c) **Mediasi:** Penyelesaian sengketa secara pribadi dengan bantuan mediator yang netral untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.

Langkah-langkah perlindungan konsumen khususnya bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli elektronik melalui Tiktok bisa dicapai dengan memenuhi hak-hak konsumen dan penuaian kewajiban dan tanggung jawab oleh pelaku usaha. Apabila dalam pelaksanaannya ditemukan permasalahan, maka sengketa yang terjadi bisa diselesaikan sebagaimana perselisihan hukum pada umumnya, baik dengan upaya penal maupun non-penal, baik berupa permasalahan perdata maupun pidana.

KESIMPULAN

Perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli elektronik melalui aplikasi TikTok. Perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli elektronik dapat meliputi preventif dan represif. Bentuk perlindungan preventif yang telah ada dengan terbentuknya aturan perundang undangan yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perlindungan Konsumen khususnya melindungi perlindungan konsumen setelah ditinjau pada realitas aplikasi TikTok Shop memenuhi 1 dari 9 ayat dalam hak konsumen , dan Permenkominfo Nomor 5 Tahun 2020 khususnya TikTok sebagai PSE, TikTok Shop memenuhi 2 kewajiban sebagai PSE dari 5 poin dalam Permenkominfo Nomor 5 Tahun 2020 .

Bentuk perlindungan represif yang ada yaitu dapat diselesaikan melalui diluar persidangan yang dapat ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat, Badan Konsumen Nasional lalu penyelesaian melalui litigasi atau persidangan melalui gugatan di pengadilan lalu dijatuhi sanksi berupa administratif dan pidana.

SARAN

Dalam menegakan keadilan proses yang dilakukanya harus bertahap. Salah satunya pada teknologi yang hadir pada masyarakat yang beragam. Hukum pada masyarakat harus berjalan beriringan dengan hadirnya teknologi. Maka rekomendasi yang bisa saya sampaikan adalah, secara preventif pemerintah telah membentuk Undang Undang Perlindungan Konsumen sebagai aturan yang harus disepakati oleh konsumen maupun penjual demi terjaganya keamanan dan kenyamanan dalam jual beli, namun seiring perkembangan waktu peraturan juga harus mengikuti modernisasi agar peraturan tetap relevan dengan keadaan masyarakat. Perlindungan dengan represif dapat ditingkatkan dengan pemerintah memiliki Lembaga aduan dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses oleh Masyarakat kapan saja, agar Masyarakat terhindar dari kerugian jual beli elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Dimiyati, Khudzaifah, dan Kelik Wardiono. *Metodologi Penelitian Hukum*. Surakarta: Fakultas Hukum UMS, 2004

Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudja. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan singkat*. Jakarta: Rajawali Press, 2007

JURNAL

Prolegal. "Cara Daftar TikTok Shop dan Mengurus Izin Usaha di OSS RBA," 2023. <https://prolegal.id/cara-daftar-tiktok-shop-dan-mengurus-izin-usaha-di-oss-rba/>. Accessed 16 January 2024.

Peraturan Hukum

Perkominfo Nomor 5 Tahun 2020

Undang Undang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata