

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI ONLINE TIKTOK SHOP BAJU WANITA DI INDONESIA

Rindhi Putri Sartika<sup>1</sup>, Nadia Maharani<sup>2</sup>  
[rindhisartika@gmail.com](mailto:rindhisartika@gmail.com)<sup>1</sup>, [nadiamh089@gmail.com](mailto:nadiamh089@gmail.com)<sup>2</sup>,  
Universitas Sunan Giri Surabaya

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini sangat berkembang pesat dalam beberapa bidang. Salah satunya adalah perkembangan media dalam berbelanja online, salah satunya adalah Tiktok Shop. Tingkat penjualan online yang sedang marak adalah penjualan baju Wanita, karena baju merupakan salah satu kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi khususnya wanita. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam berbelanja online, yaitu perlindungan konsumen. Maka bagaimana perlindungan konsumen e-commerce di Indonesia dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen Tiktok Shop. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normative. Peraturan mengenai perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan dalam melindungi konsumen Tiktok Shop bisa menggunakan alur litigasi maupun non litigasi. Apabila sengketa tidak dapat terselesaikan secara damai dengan penjual, maka konsumen bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Tiktok Shop, e-commerce, baju.

### ABSTRACT

*The development of technology is currently growing rapidly in several fields. One of them is the development of media in online shopping, one of which is Tiktok Shop. The level of online sales that is currently booming is the sale of women's clothing, because clothing is one of the secondary needs that must be met, especially for women. There are several things that must be considered when shopping online, namely consumer protection. So how is the protection of e-commerce consumers in Indonesia and the form of legal protection for Tiktok Shop consumers. The method in this study uses normative juridical research. Regulations regarding consumer protection are regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Dispute resolution that can be carried out in protecting Tiktok Shop consumers can use litigation or non-litigation channels. If the dispute cannot be resolved peacefully with the seller, the consumer can file a lawsuit with the Court.*

**Keywords:** Consumer Protection, Tiktok Shop, e-commerce, dress.

### PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas jual beli. Platform e-commerce seperti TikTok Shop menjadi salah satu pilihan populer untuk berbelanja, terutama bagi kaum wanita yang mencari baju dengan model terbaru dan harga terjangkau. Namun, di balik kemudahan dan kepopulerannya, jual beli online di TikTok Shop juga menyimpan potensi risiko bagi konsumen, khususnya terkait dengan perlindungan hak-hak mereka. Berbagai modus penipuan dan pelanggaran hak konsumen kerap terjadi, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, pengiriman yang lama, hingga penolakan pengembalian dana. Oleh karena itu, memahami hak-hak konsumen dan langkah-langkah untuk melindungi diri dalam berbelanja online di TikTok Shop menjadi sangat penting.

Namun, di balik kemudahan dan kepopulerannya, penjualan online juga menyimpan potensi risiko bagi konsumen, khususnya terkait dengan perlindungan hak-hak mereka. Berbagai modus penipuan dan pelanggaran hak konsumen kerap terjadi, seperti:

- Barang yang tidak sesuai dengan deskripsi: Konsumen sering kali menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual, baik dari segi kualitas, warna, ukuran, maupun model.

- Pengiriman yang lama: Pengiriman barang yang terlambat atau bahkan tidak terkirim sama sekali merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi konsumen dalam berbelanja online.
- Penolakan pengembalian dana: Ketika konsumen ingin mengembalikan barang karena tidak sesuai dengan pesanan, mereka sering kali menemui kendala dari penjual yang menolak untuk mengembalikan dana.
- Penipuan: Penipuan dalam penjualan online dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penawaran harga yang sangat murah, permintaan transfer dana ke rekening pribadi, dan penggunaan website palsu yang menyerupai website toko online terpercaya.

Permasalahan-permasalahan tersebut mendorong kebutuhan akan perlindungan konsumen dalam penjualan online. Konsumen perlu mendapatkan jaminan bahwa hak-hak mereka terlindungi saat berbelanja online.

## **METODOLOGI**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Metode ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam konteks jual beli online di TikTok Shop.

Sumber hukum primer:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Kebijakan TikTok Shop tentang perlindungan konsumen
- Sumber hukum sekunder:
- Buku-buku tentang hukum perlindungan konsumen
- Jurnal ilmiah tentang hukum perlindungan konsumen
- Artikel berita tentang pelanggaran hak konsumen dalam jual beli online

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Studi kepustakaan: Melakukan studi kepustakaan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber hukum primer dan sekunder.
- Wawancara: Melakukan wawancara dengan konsumen dan penjual di TikTok Shop untuk menggali pengalaman mereka terkait dengan perlindungan hak konsumen dalam jual beli online baju wanita.
- Analisis dokumen: Menganalisis dokumen-dokumen terkait dengan kebijakan TikTok Shop tentang perlindungan konsumen, serta dokumen-dokumen terkait dengan kasus pelanggaran hak konsumen yang terjadi di platform tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa hasil dan pembahasan terkait dengan perlindungan konsumen terhadap jual beli online Tik Tok Shop baju wanita, sebagai berikut:

### **1. Hak-hak Konsumen dalam Jual Beli Online Tik Tok Shop Baju Wanita**

Konsumen yang membeli baju wanita di Tik Tok Shop memiliki beberapa hak, antara lain:

- Hak atas informasi yang benar: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar tentang produk yang dibeli, seperti deskripsi produk, harga, warna, ukuran, model, dan bahan.
- Hak untuk menerima barang yang sesuai dengan pesanan: Konsumen berhak

menerima barang yang sesuai dengan pesanan, baik dari segi kualitas, warna, ukuran, model, maupun bahan.

- Hak untuk mengembalikan barang: Konsumen berhak mengembalikan barang jika tidak sesuai dengan pesanan atau jika barang tersebut rusak atau cacat.
- Hak untuk mendapatkan kompensasi: Konsumen berhak mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran hak-hak mereka, seperti ganti rugi atas kerugian yang diderita.

## 2. Modus Pelanggaran Hak Konsumen dalam Jual Beli Online Tik Tok Shop Baju Wanita

Beberapa modus pelanggaran hak konsumen yang sering terjadi dalam jual beli online Tik Tok Shop baju wanita, antara lain:

- Deskripsi produk yang tidak sesuai: Deskripsi produk yang diberikan oleh penjual tidak sesuai dengan barang yang diterima oleh konsumen.
- Pengiriman yang lama: Pengiriman barang yang terlambat atau bahkan tidak terkirim sama sekali.
- Barang yang rusak atau cacat: Konsumen menerima barang yang rusak atau cacat.
- Penolakan pengembalian dana: Penjual menolak untuk mengembalikan dana ketika konsumen ingin mengembalikan barang.
- Penipuan: Penipuan dalam penjualan online dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penawaran harga yang sangat murah, permintaan transfer dana ke rekening pribadi, dan penggunaan website palsu yang menyerupai website Tik Tok Shop yang resmi.

## 3. Upaya Perlindungan Konsumen dalam Penjualan Online

Untuk melindungi konsumen dalam penjualan online, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi, antara lain:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Undang-undang ini mengatur tentang hak-hak dan kewajiban konsumen, serta pelaku usaha.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik: Peraturan ini mengatur tentang transaksi elektronik, termasuk penjualan online.
- Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK): LPK bertugas untuk melindungi hak-hak konsumen dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, platform e-commerce juga memiliki kebijakan dan mekanisme sendiri untuk melindungi konsumen, seperti:

- Sistem rating dan review: Konsumen dapat memberikan rating dan review terhadap toko dan produk yang mereka beli. Hal ini dapat membantu konsumen lain dalam memilih toko yang terpercaya dan produk yang berkualitas.
- Garansi produk: Beberapa platform e-commerce menawarkan garansi produk untuk melindungi konsumen dari kerusakan atau cacat produk.
- Kebijakan pengembalian dana: Platform e-commerce biasanya memiliki kebijakan pengembalian dana yang memungkinkan konsumen untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan.

## 4. Peran dan Tanggung Jawab Platform Tik Tok Shop dalam Melindungi Konsumen

Tik Tok Shop memiliki peran dan tanggung jawab yang besar dalam melindungi konsumen dari pelanggaran hak-hak mereka. Berikut beberapa peran dan tanggung jawab Tik Tok Shop:

- Membuat dan menegakkan kebijakan yang melindungi konsumen: Tik Tok Shop harus membuat dan menegakkan kebijakan yang melindungi hak-hak konsumen, seperti kebijakan tentang deskripsi produk, pengiriman barang, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa.
- Memantau aktivitas penjualan di platformnya: Tik Tok Shop harus memantau

aktivitas penjualan di platformnya untuk mendeteksi dan mencegah pelanggaran hak konsumen.

- Memberikan edukasi kepada penjual dan pembeli: Tik Tok Shop harus memberikan edukasi kepada penjual dan pembeli tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online.
- Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen: Tik Tok Shop harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

Perlindungan konsumen menurut UU ITE

Merujuk pada UU ITE dan PP PSTE, transaksi jual beli online tersebut diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Persetujuan Anda untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.

Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan Anda.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan konsumen dalam penjualan online merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan mereka mendapatkan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman. Konsumen perlu memahami hak-hak mereka dan memanfaatkan berbagai mekanisme perlindungan yang tersedia untuk melindungi diri dari pelanggaran hak-hak mereka.

Konsumen perlu memahami hak-hak mereka, memanfaatkan berbagai mekanisme perlindungan yang tersedia, dan berani melaporkan pelanggaran hak-hak mereka kepada pihak berwenang. Upaya penegakan hukum juga perlu diperkuat untuk memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar hukum.

## **Saran**

Saran untuk Konsumen:

- Meningkatkan pengetahuan tentang hak-hak konsumen: Konsumen perlu memahami hak-hak mereka dalam jual beli online, termasuk hak atas informasi yang benar, hak untuk menerima barang yang sesuai dengan pesanan, hak untuk mengembalikan barang, dan hak untuk mendapatkan kompensasi.
- Memilih toko online yang terpercaya: Lakukan riset terlebih dahulu sebelum membeli dari toko online. Pastikan toko tersebut memiliki rating dan review yang baik dari konsumen lain.
- Membaca deskripsi produk dengan cermat: Pastikan Anda memahami dengan baik deskripsi produk, termasuk spesifikasi, warna, ukuran, model, dan bahan.
- Gunakan metode pembayaran yang aman: Gunakan metode pembayaran yang aman dan terpercaya, seperti kartu kredit/debit dengan 3D Secure atau e-wallet terpercaya.
- Simpan bukti transaksi: Simpan bukti transaksi, seperti email konfirmasi pembelian

dan bukti transfer pembayaran, untuk berjaga-jaga jika terjadi masalah.

- Laporkan jika terjadi pelanggaran: Jika Anda merasa hak-hak Anda sebagai konsumen dilanggar, laporkan kepada Tik Tok Shop atau Lembaga Perlindungan Konsumen (LPK).

Saran untuk Tik Tok Shop:

- Memperkuat kebijakan perlindungan konsumen: Tik Tok Shop perlu memperkuat kebijakan perlindungan konsumen yang ada di platform mereka, termasuk kebijakan tentang deskripsi produk, pengiriman barang, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa.
- Meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas penjualan: Tik Tok Shop perlu meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas penjualan di platform mereka untuk mendeteksi dan mencegah pelanggaran hak konsumen.
- Memberikan edukasi kepada penjual dan pembeli: Tik Tok Shop perlu memberikan edukasi kepada penjual dan pembeli tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online.
- Mempermudah akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa: Tik Tok Shop perlu mempermudah akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Karl E Case, Ray C Fair, dan Sharon M Oster. Principles of Economics 10th Edition. New York: Prentice Hall.
- Kepios. "TikTok User Growth in Indonesia." Diakses 5 Januari 2024. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-Indonesia>
- Lili Suryati. 2015. Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yusrie, M. "Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam", Ulumuddin 5, no. 3. Juli-Desember, 2009.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen. Cet. I; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.