

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL  
BELI PRODUK KECANTIKKAN YANG DIKLANKAN DALAM  
APLIKASI *TIKTOK SHOP***

***EXECUTIVE SUMMARY***

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**DISUSUN OLEH :**

**GUSTI RAHAYU TASLIM**  
**191001211155**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2023**

**Reg : 515/Pdt/2/II-2023**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

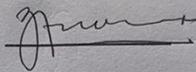
**No. Reg: 515/Pdt/02/II/2023**

**Nama** : Gusti Rahayu Taslim  
**NPM** : 1910012111155  
**Bagian** : Hukum Perdata  
**Judul Skripsi** : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam  
Jual Beli Produk Kecantikan yang Diiklankan Dalam  
Aplikasi Tiktok Shop

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

**Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.**

(Pembimbing)

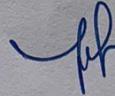


**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**



**(Dr. Ulung Pratimaratri, S.H., M.Hum.)**

**Ketua Bagian  
Hukum Perdata**



**(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)**

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI PRODUK KECANTIKKAN YANG DIIKLANKAN DALAM APLIKASI *TIKTOK SHOP*

Gusti Rahayu Taslim<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>,  
Program Studi Ilmu Hukum<sup>1</sup>, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta  
Email : [gustirahayut@gmail.com](mailto:gustirahayut@gmail.com)

## ABSTRACT

*Promotion is carried out through social media, namely Tiktok Shop. In the process of buying and selling consumers are in a weak position, it is necessary to protect consumers. This study uses a normative legal approach. Data were analyzed by qualitative descriptive analysis. Research results 1) legal protection for consumers for beauty products that are not in accordance with those advertised in the Tiktok Shop application, consumers do not get compensation, compensation or replacement of goods and/or services received that are not in accordance with the agreement, 2) legal responsibility of business actors for products The beauty advertised in the Tiktok Shop application, the owner of the Tiktok Shop account, does not respond to complaints from consumers so that consumers feel disadvantaged because the products/goods received are not in accordance with previous orders.*

**Keywords: Protection, Consumer, Tiktok Shop**

## PENDAHULUAN

setiap orang yang dengan sengaja tanpa hak

Perlindungan konsumen diatur di menyebarkan berita bohong dan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun menyestakan yang mengakibatkan kerugian 1999 tentang Perlindungan Konsumen konsumen dalam Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat dengan UU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat Perlindungan Konsumen), pada Pasal 1 (1) dipidana dengan pidana penjara paling angka (1) menyatakan bahwa: Perlindungan lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling konsumen adalah segala upaya yang banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar menjamin adanya kepastian hukum untuk rupiah).

memberi perlindungan kepada konsumen. Lalu pada Pasal 4 angka (3) menyatakan bahwa: konsumen memiliki hak dalam memperoleh informasi yang sebenarnya terkait keadaan serta jaminan barang yang digunakan. Pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat dengan UU ITE) pada Pasal 45A ayat (1) menyatakan bahwa:

Pada platform tiktok terdapat fitur cara pengembalian barang serta *fitur chat* dengan akun pengguna *Tiktok Shop*, namun pada kenyataannya masih ada pelaku usaha yang menggunakan *Tiktok Shop* tidak merespon permasalahan konsumen. Seperti hal yang dialami salah seorang *costumer* melalui unggahan dari akun tiktok @aisyahputrii bercerita pengalaman pribadinya dalam memesan sebuah produk kecantikan di salah satu toko melalui aplikasi *Tiktok Shop* yaitu bedak tetapi yang datang adalah lipstik, ketika diminta pertanggung jawabanya toko tersebut tidak merespon, Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM**

**TERHADAP KONSUMEN DALAM  
JUAL BELI PRODUK KECANTIKAN  
YANG DIIKLANKAN DALAM  
APLIKASI *TIKTOK SHOP*".**

**A. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk kecantikan yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dalam aplikasi *Tiktok Shop*?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap produkecantikan di dalam aplikasi *Tiktok Shop*?

**B. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif.

**C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer
  - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
  - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

- d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

2. Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara yang berupa buku, jurnal, artikel, buku-buku.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum berupa kamus hukum yang mendukung bahan hukum primer dan sekunder.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan.

**E. Analisis Data**

Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk kecantikan yang tidak sesuai dengan yang diiklankan di dalam aplikasi *Tiktok Shop***

Konsumen yang mengalami kerugian dalam melakukan pembelian barang/produk oleh konsumen melalui media *Tiktok Shop* dalam meminta pertanggung jawaban hukum positif memberikan jalan untuk konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan Pasal 4 ayat (8) UU Perlindungan Konsumen.

Pada pelaksanaannya *Tiktok Shop* tidak memberikan respon, sebagaimana yang terjadi pada salah seorang konsumen yang menceritakan pengalamannya melalui unggahan dari akun *tiktok @aisyahputrii* dalam memesan sebuah produk kecantikan di toko melalui aplikasi *Tiktok Shop* yaitu bedak wardah tetapi yang datang adalah lipstik, ketika diminta pertanggung jawabannya toko tersebut tidak merespon.

**B. Pertanggung jawaban hukum pelaku usaha terhadap produk kecantikan yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dalam aplikasi *Tiktok Shop***

Pertanggungjawaban dari pelaku usaha dalam menjual produk yang tidak sesuai dengan yang

diiklankan yaitu, mengganti kerugian atas barang yang telah dibeli, dan mengembalikan uang yang setara dengan pembelian produk. Pertanggung jawaban tersebut dapat berupa pertanggung jawaban secara perdata. Dikaitkan dengan UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19.

Pada kenyataannya konsumen yang telah menerima produk/barang yang dipesan tapi produk/barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan di aplikasi *Tiktok Shop* sebelumnya. Sehari setelah menerima barang tersebut konsumen menghubungi pemilik akun *Tiktok Shop* untuk mengkonfirmasi bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan sebelumnya, akan tetapi pemilik akun *Tiktok Shop* tidak ada respon atas konfirmasi konsumen tersebut. Pada hari keempat konsumen menghubungi kembali pemilik akun *Tiktok Shop*, namun pemilik akun *Tiktok Shop* tidak menanggapi sehingga konsumen merasa dirugikan karena produk/barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan sebelumnya.

Tuntutan ganti rugi yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti rugi dapat dilakukan oleh setiap konsumen

yang merasa dirugikan. Untuk dapat menuntut ganti kerugian,

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen untuk mendapatkan , ganti rugi, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dilindungi dalam hukum positif. Pada kenyataannya *Tiktok Shop* tidak merespon komplain dari konsumen yang menerima produk/barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan sebelumnya, sebagaimana yang dialami oleh salah seorang customer melalui unggahan dari akun *tiktok @aisyahputrii*.
2. Pertanggung jawaban hukum pelaku usaha terhadap produk kecantikan yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dalam aplikasi *Tiktok Shop* bahwa sehari setelah menerima barang tersebut konsumen menghubungi pemilik akun *Tiktok Shop* untuk mengkonfirmasi bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan sebelumnya, akan tetapi pemilik akun *Tiktok Shop* tidak ada respon atas konfirmasi konsumen tersebut.

### **B. Saran**

1. Kepada pelaku usaha diharapkan agar menjual barang kepada konsumen sesuai dengan yang diiklankan pada aplikasi *Tiktok Shop* agar konsumen tidak dirugikan, diharapkan juga kepada pelaku usaha supaya menanggapi segala komplain dari konsumen.
2. Kepada konsumen diharapkan agar lebih cermat dalam memilih *marketplace* dan sebelum melakukan pembelian konsumen agar terhindar dari pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Elyana Novira S.H., M.H sebagai Dosen pembimbing pada penulisan skripsi ini sudah banyak meluangkan waktu, memberi nasehat dan mengarahkan sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahder Johan Nasution, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-2, CV. Mandar Maju, Gresik.
- NHT Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.