

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN
KLAUSULA TANPA PENGEMBALIAN DANA PADA TRANSAKSI
PERDAGANGAN ELEKTRONIK MELALUI SIARAN LANGSUNG DI
PLATFORM TIKTOK SHOP**

Executive Summary

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

DZAKY JALIL KURNIAWAN
NPM: 2210012111130

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

No.Reg. :727/Pdt/02/III-2

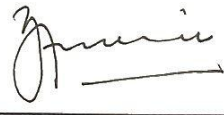
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY
No. Reg.: 727/Pdt/02/III-2026

Nama : **Dzaky Jalil Kurniawan**
Nomor : **2210012111130**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Tesis : **Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Siaran Langsung di Platform TikTok Shop**

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

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Pembimbing)



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA TANPA PENGEMBALIAN DANA PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK MELALUI SIARAN LANGSUNG DI PLATFORM TIKTOK SHOP

Dzaky Jalil Kurniawan¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : zakijalil2204@gmail.com

ABSTRAK

The development of electronic commerce through the live streaming feature on the TikTok Shop platform raises legal issues related to the application of no-refund clauses that have the potential to harm consumers. This practice often conflicts with the principles of consumer protection stipulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the provisions of Government Regulation No. 80 of 2019. This study formulates three problems, namely: 1. What form of consumer protection is provided against the application of no-refund clauses in live streaming transactions on the TikTok Shop platform? 2. What is the legal impact of including non-refund clauses on the protection of consumer rights in live streaming transactions on TikTok Shop? 3. How effective is TikTok Shop's policy in providing fair protection for consumers against the application of non-refund clauses? The method used is sociological legal research with a descriptive analytical qualitative approach, through literature study and interviews with consumers and business actors. The results of the study show: 1. Normative legal protection is available, but its implementation is not yet optimal, 2. Non-refund clauses have the potential to be legally void because they reduce consumers' rights to compensation, 3. The platform's complaint mechanism is not yet fully effective in restoring consumer rights, so stronger supervision and transparency are needed.

Keywords: Consumer Legal Protection; Standard Clauses; No Refund; Electronic Transactions; TikTok Shop.

I. PENDAHULUAN

perdagangan elektronik (*e-commerce*)

A. Latar Belakang

di Indonesia¹. Salah satu bentuk

Perkembangan teknologi digital telah
mendorong meningkatnya aktivitas

perdagangan elektronik yang
berkembang pesat saat ini adalah

¹ Fauzan Mahmudi
(2025), Transformasi Kebiasaan Konsumen
dalam Era Digital: Studi Perubahan Pola

Belanja Akibat E-Commerce. Jurnal:
*Iqtishodiah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan
Syariah.*

penjualan melalui fitur siaran langsung (*live streaming*) pada platform TikTok Shop. Melalui fitur ini, pelaku usaha dapat mempromosikan produk secara langsung sekaligus berinteraksi dengan konsumen sehingga proses transaksi dapat terjadi secara cepat dan *real time*. Namun dalam praktiknya sering ditemukan pencantuman klausula tanpa pengembalian dana (*no refund*) oleh pelaku usaha dalam transaksi tersebut. Klausula ini berpotensi merugikan konsumen karena membatasi atau menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan². Padahal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Oleh karena itu, penerapan klausula tanpa pengembalian dana dalam transaksi perdagangan elektronik melalui siaran langsung menimbulkan

permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Siaran Langsung di Platform TikTok Shop”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana dalam transaksi siaran langsung di platform TikTok Shop?
2. Bagaimanakah dampak hukum pencantuman klausula tanpa pengembalian dana terhadap perlindungan hak konsumen dalam transaksi perdagangan melalui siaran langsung di TikTok Shop?
3. Bagaimanakah efektivitas kebijakan TikTok Shop dalam memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen

² Ente, H. F. 2025. Analisis hukum perlindungan konsumen terhadap kebijakan refund produk dalam platform e-commerce

TikTok Shop. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(1), 22–32.

terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana dalam transaksi perdagangan melalui siaran langsung di platform TikTok Shop, ditinjau dari ketentuan hukum perlindungan konsumen yang berlaku.
2. Untuk menganalisis dampak hukum pencantuman klausula tanpa pengembalian dana terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi perdagangan melalui siaran langsung di TikTok Shop, khususnya dalam kaitannya dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.
3. Untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan TikTok Shop dalam memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana,

serta menilai sejauh mana kebijakan tersebut mampu melindungi konsumen dari potensi kerugian dalam praktik perdagangan digital.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data skunder.³

Data primer didapatkan melalui wawancara kepada konsumen yang pernah melakukan transaksi pada fitur siaran langsung di Tiktok, serta pelaku usaha atau penjual yang memasarkan produknya melalui siaran langsung. Data skunder didapat dari buku buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu, dan undang-undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan klausula Tanpa Pengembalian Dana Dalam Transaksi Siaran Langsung Di TikTok Shop.

³Soerjono Soekanto, 2019 *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press), hlm. 51.

Perlindungan konsumen dalam transaksi siaran langsung di TikTok Shop secara normatif telah diatur dalam *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* dan *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar serta kompensasi apabila barang tidak sesuai. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan penggunaan klausula sepihak seperti *no refund* saat siaran langsung yang berpotensi membatasi hak konsumen, terutama ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi promosi. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi live streaming di TikTok Shop belum berjalan optimal karena pelaksanaan mekanisme pengaduan dan pengembalian barang masih belum konsisten dalam menjamin pemulihan hak konsumen.

B. Dampak Hukum Pencantuman Klausula Tanpa Pengembalian Dana terhadap Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Siaran Langsung di TikTok Shop

Pencantuman klausula *tanpa pengembalian dana (no refund)* dalam transaksi siaran langsung di TikTok Shop berpotensi melemahkan perlindungan hak konsumen karena dapat menghilangkan hak atas ganti rugi ketika barang tidak sesuai dengan perjanjian, yang bertentangan dengan Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK. Dalam praktiknya, banyak konsumen tidak melanjutkan pengaduan karena nilai kerugian kecil dan proses penyelesaian sengketa dianggap rumit. Di sisi lain, klausula tersebut juga menimbulkan risiko hukum bagi pelaku usaha karena dapat dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, sehingga pelaku usaha tetap berkewajiban memberikan ganti rugi serta berpotensi menghadapi sanksi administratif dan kerugian reputasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengaturan dan pengawasan yang lebih jelas agar transaksi perdagangan

elektronik berlangsung secara adil dan memberikan kepastian hukum.

C. Efektivitas Kebijakan TikTok Shop dalam Memberikan Perlindungan yang Adil bagi Konsumen terhadap Klausula Tanpa Pengembalian Dana

TikTok Shop sebagai penyelenggara sistem perdagangan elektronik memiliki peran tidak hanya sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai pihak yang bertanggung jawab memastikan transaksi berjalan sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Platform ini telah menyediakan kebijakan pengawasan penjual, mekanisme pengembalian barang atau dana (*refund*), serta sistem penyelesaian sengketa internal melalui aplikasi. Namun, berdasarkan temuan penelitian, efektivitas kebijakan tersebut masih belum optimal karena prosedur pengajuan *refund* sering kali bersifat administratif dan sulit dilakukan oleh konsumen. Dalam beberapa kasus, persyaratan bukti dan proses verifikasi justru menjadi hambatan bagi konsumen untuk memperoleh pemulihan haknya. Kondisi ini menunjukkan bahwa

meskipun TikTok Shop telah memiliki mekanisme perlindungan secara formal, pelaksanaannya dalam praktik belum sepenuhnya menjamin perlindungan konsumen yang adil sesuai dengan prinsip dan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan klausula tanpa pengembalian dana (*no refund*) dalam transaksi siaran langsung di TikTok Shop belum memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen karena sering diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan diperkuat oleh kebijakan platform. Praktik ini menimbulkan ketidakseimbangan hukum, di mana konsumen menanggung kerugian dan kesulitan memperoleh ganti rugi, sementara klausula tersebut berpotensi batal demi hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, keterlibatan TikTok Shop dalam mengatur transaksi, pengembalian dana, dan pengawasan penjual menunjukkan bahwa platform

memiliki tanggung jawab dalam perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan pemerintah, praktik usaha yang lebih adil, serta peningkatan kesadaran konsumen agar perlindungan hukum dalam perdagangan elektronik dapat berjalan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Fauzan Mahmudi
(2025), Transformasi
Kebiasaan Konsumen
dalam Era Digital: Studi
Perubahan Pola Belanja
Akibat E-Commerce. Jurnal:
*Iqtishodiah: Jurnal
Ekonomi dan Perbankan
Syariah*.

Ente, H. F. 2025. Analisis hukum
perlindungan konsumen
terhadap kebijakan refund
produk dalam platform e-
commerce TikTok Shop.
*SINERGI: Jurnal Riset
Ilmiah*, 2(1), 22–32.

Soerjono Soekanto, 2019
Pengantar Penelitian Hukum (Jakarta:
UI Press), hlm. 51.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik
Indonesia Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan
Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 80 Tahun
2019 tentang
Perdagangan Melalui Sistem
Elektronik

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr.
Elyana Novira, S.H., M.H., selaku
pembimbing penulis yang sudah
memberikan waktu dan arahan dalam
menyelesaikan skripsi dengan baik juga
kepada para berbagai pihak yang
memberikan bantuan dalam melakukan
penyelesaian skripsi ini.

