

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Setelah melakukan analisis pada permasalahan yang diteliti, maka bagian akhir penulisan hukum ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### **A. Simpulan**

Setelah penulis menguraikan pembahasan mengenai Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Siaran Langsung di Platform TikTok Shop, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan klausula tanpa pengembalian dana (*no refund*) dalam transaksi siaran langsung di TikTok Shop secara praktik belum memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Meskipun hak atas ganti rugi telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam praktiknya klausula tersebut sering diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha dan diperkuat oleh kebijakan administratif platform, sehingga menyulitkan konsumen untuk merealisasikan hak pengembalian dana atas barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.
2. Klausula tanpa pengembalian dana menimbulkan dampak hukum yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen menanggung kerugian materiil, ketidakpastian hukum, serta terbatasnya akses pemulihan hak, sementara pelaku usaha justru berpotensi menghadapi risiko hukum jangka panjang karena klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum

berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. TikTok Shop tidak dapat diposisikan semata-mata sebagai penyedia sarana teknis, karena keterlibatannya dalam menetapkan kebijakan operasional, mengatur mekanisme pengembalian dana, mengawasi penjual, dan menyediakan penyelesaian sengketa internal menunjukkan peran aktif platform dalam membentuk hubungan hukum para pihak. Oleh karena itu, berdasarkan hukum positif Indonesia, TikTok Shop seharusnya diposisikan sebagai subjek hukum aktif yang bertanggung jawab dalam menjamin perlindungan konsumen yang adil, efektif, dan berorientasi pada pemulihan hak secara nyata.

## **B. Saran**

Adapun saran atau masukan penulis terkait penjabaran diatas yaitu:

1. Bagi Pemerintah, diperlukan pengawasan yang lebih tegas dan konsisten terhadap praktik penerapan klausula yang merugikan konsumen terutama klausula tanpa pengembalian dana dalam transaksi elektronik, khususnya pada platform siaran langsung. Pemerintah perlu memastikan penegakan sanksi administratif maupun pidana sesuai UUPK terhadap pelaku usaha dan platform yang melanggar, serta melakukan penyempurnaan regulasi agar mekanisme perlindungan konsumen di perdagangan elektronik berjalan efektif dan memberikan kepastian hukum.
2. Bagi Pelaku Usaha, sebaiknya menghindari penerapan klausula yang merugikan konsumen dan yang bersifat sepihak dan berpotensi melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK. Pelaku usaha perlu menyusun kebijakan transaksi

yang transparan, adil, dan seimbang, serta menimbang dengan keadaan konsumen, serta menyediakan mekanisme pengembalian dana atau penggantian barang apabila terjadi ketidaksesuaian produk, guna mencegah sengketa dan menciptakan kepastian hukum serta kepercayaan konsumen.

3. Bagi Konsumen, diperlukan sikap yang lebih cermat dan kritis dalam bertransaksi melalui platform TikTok Shop, antara lain dengan memilih toko terverifikasi, membaca deskripsi dan ulasan produk secara teliti, serta menyimpan bukti transaksi dan dokumentasi barang yang diterima. Apabila terjadi kerugian, konsumen diharapkan aktif menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia dan menempuh jalur penyelesaian sengketa sesuai dengan hak-haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

Abdurrahman, A. 1990. *Pengantar hukum ekonomi Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nasution, A. Z. 2002. *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Shidarta 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Subekti 2014, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.

Soerjono Soekanto 2019, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

### B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

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

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

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

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

### C. SUMBER SUMBER LAIN

Achmad, F., Suhandi, D., Tumangger, M. T. D., Amaliyah, A., & Imron, A. 2025. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli online: Kajian kritis atas klausula baku dan asas itikad baik. *RIO Law Jurnal*.

Aditya, N. S., & Pramono, B. S. 2024. Persepsi pengguna TikTok Shop terkait kebijakan pembatasan media sosial TikTok Shop sebagai e-commerce oleh pemerintah. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*

Aditya Putra Adeza 2025, *Soal pencantuman klausula*, Wawancara langsung; Pelaku Usaha

Andrias, A., et al. 2024. Tinjauan yuridis terhadap perlindungan konsumen atas transaksi elektronik dan asas pelaksana *Dalam Hukum & Lingkungan*.

- Anhar, D. A., & Kurniawan, S. 2024. Ketidakpastian hukum dalam kembalinya TikTok Shop sebagai platform social commerce di Indonesia. *UNES Law Review*
- ASEAN Consumer. (2024). *ASEAN Guidelines on Consumer Protection and Digital Platforms*. Diakses dari: <https://aseanconsumer.org>
- Asufie, H. N., & Hanifah, L. 2024. Perlindungan konsumen terhadap transaksi dalam social-commerce di Indonesia. *Collegium Studiosum Journal*.
- Ente, H. F. 2025. Analisis hukum perlindungan konsumen terhadap kebijakan refund produk dalam platform e-commerce TikTok Shop. *Jurnal Sinergi*.
- Fauzan Mahmudi (2025), Transformasi Kebiasaan Konsumen dalam Era Digital: Studi Perubahan Pola Belanja Akibat E-Commerce. *Jurnal: Iqtishodiah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. 2023. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Bina Mulia Hukum*.
- Gunadi, A. 2025. Tanggung jawab marketplace atas kerugian konsumen dalam transaksi e-commerce. *Kertha Semaya*.
- Halim, A. (2023). *Tanggung jawab penyedia platform e-commerce dalam melindungi transaksi jual beli melalui platform e-commerce*. *Notarius*, 16(2), 1–12.
- Hanafiah, L., & Dewantara, R. 2023. Analisis kebijakan pengembalian dana TikTok Shop. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*.
- Harahap, R. S. P., & Chrisanta, F. 2023. Pembatasan klausul pada perjanjian baku dalam upaya perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *JHLG*.
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. 2021. Analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi e-commerce ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*.
- Kennedy, A., & Wartoyo, F. X. 2024. Perlindungan merek dagang pada platform e-commerce di Indonesia ditinjau dari perspektif hak asasi manusia. *Jurnal Ilmu dan Praktik Hukum*.
- Kominfo RI. 2023. Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika*.
- Liestyowati, T. 2024. Pertanggungjawaban platform digital di Asia Timur. *Jurnal Hukum Perbandingan*.

- Masturi, F. N., Herlan, A., Iryatin, A. F. N., & Mardianto, A. 2025. Tantangan dan peran hukum perlindungan konsumen pada era ekonomi digital: Analisis perbandingan Indonesia, China, dan Jepang. *Jurnal Soedirman Law Review*.
- Maulidah, R., Atthahara, H., & Febriantin, K. 2022. Kepastian hukum dalam perdagangan online guna mewujudkan perlindungan hukum konsumen. *Ius Quia Iustum*.
- Meinarni, N. P. S., & Thalib, E. F. 2020. Tinjauan yuridis mengenai marketplace terkait peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*
- Moha, M. R., Ahmad, A., Harun, A. A., & Elfikri, N. F. 2023. The comparative law study: E-commerce regulation in Indonesia and Singapore. *Jurnal Legalitas*.
- Nasution, A. H. 2024. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce (Analisis klausula baku pada kasus produk cacat). *Jurnal Landraad*.
- Prabowo, R. E. 2025. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli handphone di e-commerce. *Journal of Law Research*.
- Pratama, H., & Sukirno, A. 2022. Perubahan paradigma caveat emptor menjadi caveat venditor dalam hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum dan Ekonomi*.
- Rena, R., Humairoh, I. D., & Rosmiawati, M. 2023. Problematika normatif dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 terkait larangan social-commerce pada TikTok Shop. *Crepido*.
- Saudira, R. A. 2024. Pertanggungjawaban hukum penyedia platform terhadap barang yang melanggar merek dalam perdagangan online marketplace. *Innovative: Journal of Social Science Research*.
- Siahaan, S. P. S., Panjaitan, H., & Jayadi, H. 2023. Perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce dalam perspektif asas kebebasan berkontrak. *Jurnal Tora*.
- TikTok Shop. 2024. Kebijakan Pengembalian Dana (*Refund Policy*). s dari: <https://seller-id.tiktok.com>
- TikTok. 2023. *TikTok Shop Safety Report*. <https://newsroom.tiktok.com/fil-ph/tiktok-shop-safety-report>
- Umayyah, U., & Sholichah, I. U. 2025. Sistem pemberian komisi pada TikTok Affiliate berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 144/2021. *Jurnal Madani Syariah*.
- Wawancara Dengan Aditya Putra Adeza, Selaku Pelaku Usaha DI Tiktok Shop, Jam 21.50 am wib, Pada Tanggal 18 Januari 2026
- Wawancara Dengan Akmal Maulana, Selaku Konsumen Tiktok Shop, Jam 13.00 PM WIB, Pada Tanggal 20 Januari 2026

Wawancara Dengan Aprillia, Selaku Pelaku Usaha DI Tiktok Shop, Pada Jam 19.00 AM WIB, Pada Tanggal 24 Januari 2026

Wawancara Dengan Dimas, Selaku Konsumen Tiktok Shop, Jam 18.00 WIB, Pada Tanggal 25 Januari 2026

Wawancara Dengan Nofrisya, Selaku Konsumen Tiktok Shop, Jam 15.00 PM WIB, Pada Tanggal 25 Januari 2026

Widyawati, A. M. J., & Legowo, M. I. 2025. Keabsahan perjanjian digital berbasis klik (clickwrap agreement) dalam perspektif hukum perdata Indonesia. *Jurnal Kajian Sosial*.

Wulandari, D. A. 2025. Analisis hukum ekonomi syariah terhadap penerapan khiyar jual beli live via Facebook. *IAIN Parepare*.