

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

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi
Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana*



Diajukan Oleh:

DZAKY JALIL KURNIAWAN
NPM: 2210012111130

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

UNIVERSITAS BUNG HATTA

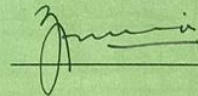
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

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

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

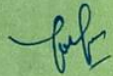
Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Dua Belas Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

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



Mengetahui :

Ketuan Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg.: 727/Pdt/02/III-2026

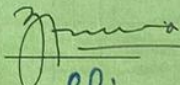
Nama : Dzaky Jalil Kurniawan
Nomor : 2210012111130
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Siaran Langsung di Platform TikTok Shop.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Perdata pada Hari **Senin** Tanggal **Dua** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Enam** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

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

(Ketua/Pembimbing)



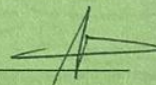
2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Anggota Penguji 1)




3. Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Anggota Penguji 2)



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

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

Perkembangan perdagangan elektronik melalui fitur siaran langsung pada platform TikTok Shop menimbulkan persoalan hukum terkait penerapan klausula tanpa pengembalian dana yang berpotensi merugikan konsumen. Praktik tersebut kerap tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Penelitian ini merumuskan tiga permasalahan, yaitu: 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 terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana?. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis dengan pendekatan deskriptif analitis kualitatif, melalui studi kepustakaan dan wawancara terhadap konsumen serta pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan: 1. Perlindungan hukum secara normatif telah tersedia, namun implementasinya belum optimal, 2. Klausula tanpa pengembalian dana berpotensi batal demi hukum karena mengurangi hak konsumen atas ganti rugi, 3. Mekanisme pengaduan platform belum sepenuhnya efektif dalam memulihkan hak konsumen sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan transparansi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen; Klausula Baku; *No Refund*; Transaksi Elektronik; TikTok Shop.

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST THE APPLICATION OF
NON-REFUNDABLE CLAUSES IN ELECTRONIC COMMERCE
TRANSACTIONS THROUGH LIVE BROADCASTS ON THE TIKTOK SHOP
PLATFORM**

Dzaky Jalil Kurniawan¹, Elyana Novira¹

¹*Department of Law, Faculty of Law, Bung Hatta University*

Email: zakijalil2204@gmail.com

ABSTRACT

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.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah menganugrahkan akal dan pikiran kepada manusia memberikan kekuatan kepada penulis untuk menjalankan peran didunia ini terutama dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan lindungannya kepada kita semua sehingga bumi ini selalu dirahmati oleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi kita bersama.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada kekasih Allah SWT, Nabi Muhammad SAW yang tiadaduanya, dan telah menjadikan dunia ini terang benderang dengan hiasan ilmu pengetahuan dan akhlaknya yang agung, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaat dihari kiamat kelak.

Segala pujian bagi Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak nikmat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA TANPA PENGEMBALIAN DANA PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK MELALUI SIARAN LANGSUNG DI PLATFORM TIKTOK SHOP”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, pengorbanan dan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, saran, informasi, nasehat dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika. selaku Rektor Universitas Bung Hatta
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati. R., S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, serta Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
5. Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H selaku Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memperlancar jalannya administrasi.
8. Terimakasih juga kepada para responden dan informan yang telah meluangkan

waktu dan memberikan informasi, data, serta pengetahuan yang sangat bermanfaat.

9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, kepada Ibunda Eli Mawarni dan Ayahanda Masrizal serta keluarga yang tidak pernah berhenti mendo'akan yang terbaik untuk penulis, kasih sayang dan memberikan nasehat, bimbingan serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Nofrisya Raudhah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan mengarah ke arah yang lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi penulis sendiri.

Padang, Februari 2026

Penulis

DZAKY JALIL KURNIAWAN

2210012111130

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Ruang Lingkup Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	12
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	12
2. Pengertian Konsumen.....	13
3. Asas dan Prinsip Prinsip Perlindungan Konsumen.....	17
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
5. Tata Cara Klaim Konsumen.....	21
B. Tinjauan Tentang Klausula Tanpa Pengembalian Dana Dalam Transaksi Elektronik.....	27
1. Pengertian dan Macam-Macam Klausula.....	27
2. Pengertian Klausula Baku Menurut Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.....	28

3. Keterkaitan Klausula Tanpa Pengembalian Dana dengan Asas-Asas Hukum Perdata	29
4. Perbandingan antara Klausula Baku yang Diperbolehkan dan yang Dilarang Menurut Hukum.....	30
C. Tinjauan Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik	31
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perdagangan Elektronik (PP No. 80 Tahun 2019).....	31
2. Karakteristik dan Mekanisme Transaksi Elektronik.....	33
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik.....	34
4. Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perdagangan Elektronik.....	36
D. Tinjauan Tentang Lokapasar Tiktok Shop	37
1. Pengertian dan Karakteristik Lokapasar	37
2. Tinjauan Umum terhadap TikTok Shop	39
3. Tanggung Jawab Hukum TikTok sebagai Penyelenggara Perdagangan Elektronik	40
4. Kebijakan dan regulasi internal TikTok terkait pengembalian dana, pengaduan, dan tanggung jawab penjual.....	41
5. Mekanisme transaksi dalam Proses Perdagangan pada fitur Siaran Langsung di TikTok Shop	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Bentuk Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana dalam Transaksi Siaran Langsung di TikTok Shop .	45
B. Dampak Hukum Pencantuman Klausula Tanpa Pengembalian Dana terhadap Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Siaran Langsung di TikTok Shop	53

C. Efektivitas Kebijakan TikTok Shop dalam Memberikan Perlindungan yang Adil bagi Konsumen terhadap Klausula Tanpa Pengembalian Dana 58

BAB IV PENUTUP 69

A. Simpulan..... 69

B. Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi digital selama beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan yang jelas dalam kebiasaan sehari-hari masyarakat Indonesia, terutama dengan maraknya perdagangan elektronik (*e-commerce*)¹. Transformasi ini memungkinkan pelaku bisnis dan konsumen untuk melakukan transaksi antarwilayah tanpa batasan waktu, sehingga memudahkan kehidupan konsumen sekaligus menimbulkan tantangan baru dalam hal perlindungan hukum. Dinamika perdagangan melalui elektronik telah mengubah pandangan hubungan hukum antara penjual dan pembeli, terutama dengan munculnya fitur interaktif seperti perdagangan melalui siaran langsung yang memadukan hiburan dan transaksi dalam satu platform. Fenomena ini mendorong terjadinya pergeseran perilaku konsumen dari sekadar pembeli pasif menjadi bagian dari komunitas yang terlibat langsung dalam promosi dan pembelian barang secara langsung.

Salah satu platform yang mengalami pertumbuhan pesat dalam konteks ini adalah TikTok Shop, yang menawarkan fitur siaran langsung sebagai sarana promosi dan penjualan. Sistem ini memungkinkan penjual untuk memamerkan produk mereka secara langsung dan berinteraksi langsung dengan calon pembeli.

¹ Fauzan Mahmudi (2025), Transformasi Kebiasaan Konsumen dalam Era Digital: Studi Perubahan Pola Belanja Akibat E-Commerce. Jurnal: *Iqtishodiah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.

Namun, di balik inovasi ini, muncul berbagai permasalahan hukum terkait ketidakjelasan kebijakan perlindungan konsumen, terutama dalam hal penerapan klausul kebijakan tanpa pengembalian dana. Kebijakan pengembalian dana di TikTok Shop sering kali tidak sejalan dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, di mana hak konsumen atas ganti rugi merupakan bagian dari jaminan hukum yang wajib diberikan oleh pelaku usaha sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen². Secara normatif, sistem hukum Indonesia telah memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 ayat (1)). Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (1) UUPK secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian uang. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang

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.

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menegaskan bahwa transaksi elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah dan wajib diselenggarakan berdasarkan prinsip kehati-hatian, itikad baik, serta perlindungan terhadap hak pengguna sistem elektronik.³

Fenomena penerapan klausul baku seperti "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau dikembalikan uangnya" menjadi perhatian utama, karena berisiko melanggar asas keadilan dalam kontrak elektronik dan merugikan hak konsumen. Klausula baku yang meniadakan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha berpotensi dinyatakan batal demi hukum apabila terbukti bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya di TikTok Shop, sejumlah konsumen mengeluhkan sulitnya mendapatkan pengembalian uang atau penukaran produk, terutama jika pembelian dilakukan melalui siaran langsung, yang menimbulkan tekanan emosional untuk membeli secara tidak terencana.

Namun dalam praktiknya, penerapan ketentuan tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif, khususnya dalam transaksi perdagangan melalui siaran langsung di platform TikTok Shop. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa klausula tanpa pengembalian dana masih kerap diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, terutama dalam transaksi berbasis *live streaming* yang bersifat cepat dan persuasif.

³ Andrias, et al. 2024. Tinjauan yuridis terhadap perlindungan konsumen atas transaksi elektronik dan asas pelaksanaannya. *Dalam Hukum & Lingkungan Jilid 1* (hlm. 782–784)

Konsumen sering kali tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai kebijakan pengembalian dana sebelum transaksi dilakukan, sehingga berada pada posisi yang lemah secara hukum. Beberapa studi menunjukkan bahwa klausula baku dalam transaksi elektronik sering kali digunakan sebagai alat pembatas tanggung jawab pelaku usaha, yang secara substansial bertentangan dengan prinsip keseimbangan dan itikad baik dalam hukum perjanjian.⁴ Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dengan realitas praktik perdagangan elektronik di lapangan.

Dari perspektif sosial, situasi ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada sistem perdagangan elektronik. Keputusan pemerintah Indonesia pada tahun 2024 yang sempat membatasi aktivitas *social commerce*, alasan di balik pembatasan tersebut antara lain adalah perlindungan konsumen serta kesiapan regulasi pemerintah dalam mengatur TikTok Shop sebagai media sosial yang berfungsi sebagai *e-commerce*⁵. Banyak orang, terutama kaum muda dan pengguna media sosial yang aktif, menjadi korban kebijakan sepihak tanpa mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas. Hal ini menyoroti

⁴ Achmad, F., Suhanda, 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*, 6(2), 89–97.

⁵ Aditya, N. S., & Pramono, B. S. 2024. Persepsi pengguna TikTok Shop terkait kebijakan pembatasan media sosial TikTok Shop sebagai e-commerce oleh pemerintah. *Seminar Nasional Komunikasi*, Vol.02, No. 02, Hal. 463-471

perlunya reformasi regulasi dan peningkatan literasi hukum digital masyarakat agar mereka dapat memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi *online*.

Penelitian sebelumnya telah secara luas membahas perlindungan hukum dalam transaksi perdagangan elektronik secara umum, namun sedikit yang secara khusus menyoroti praktik klausula tanpa pengembalian dana di TikTok Shop, yang diterapkan selama siaran langsung. Pada penelitian pertama, hanya menelaah hubungan hukum antara pelaku usaha, konsumen, dan platform *social-commerce* (termasuk TikTok Shop) dalam rangka melihat perlindungan konsumen yang diterapkan secara normatif dalam transaksi digital, tanpa menggunakan data empiris pengalaman konsumen langsung. Dalam penelitian kedua, fokusnya masih menjelaskan bahwa transaksi *e-commerce* dipahami dan dianalisis sebagai perjanjian jual beli *konvensional*, hanya berbeda pada media (*internet*), tanpa pembahasan mengenai dinamika promosi digital dan keputusan pembelian secara *real time*⁶.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa studi yuridis saja tidak cukup untuk menangani kerumitan masalah perlindungan konsumen di era perdagangan sosial. Studi ini mengadopsi pendekatan yuridis sosiologis, yang tidak hanya menganalisis norma hukum positif yang berlaku, tetapi juga penerapan norma tersebut di lapangan melalui studi pengalaman konsumen dan kebijakan platform TikTok

⁶ 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*, 12(1), 1–15.

Shop serta pelaku usaha. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang bagaimana hukum bekerja secara efektif untuk melindungi konsumen dari penerapan klausul yang merugikan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil judul penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi: **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Penerapan Klausula Tanpa Pengembalian Dana pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Siaran Langsung di Platform TikTok Shop”**, yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bentuk dan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi praktik klausula tanpa pengembalian dana pada kegiatan perdagangan elektronik.

B. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada penjelasan konteks yang telah disampaikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dianalisis dalam studi ini adalah sebagai berikut:

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 terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap penerapan klausul tanpa pengembalian dana dalam transaksi perdagangan elektronik melalui siaran langsung di platform TikTok Shop. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah:

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.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, yang merupakan cara penelitian yang menggabungkan analisis norma hukum yang berlaku dengan realitas yang terjadi di lapangan⁷. Metode ini dipilih karena isu mengenai klausul tanpa pengembalian dana dalam transaksi dagang melalui siaran langsung di TikTok Shop tidak hanya berkaitan dengan aturan hukum yang tertulis, tetapi juga bagaimana penerapannya dalam praktik perdagangan elektronik oleh penjual dan pembeli.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis sosiologis (*socio-legal research*). Secara yuridis, penelitian ini menganalisis asas, norma, dan ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, klausula baku, dan perjanjian elektronik sebagaimana terdapat dalam, yaitu;

- a. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

⁷ Soerjono Soekanto, 2019 *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press), hlm. 51.

Secara sosiologis, penelitian ini menelaah bagaimana ketentuan tersebut diterapkan dalam praktik transaksi perdagangan melalui siaran langsung di platform *TikTok Shop*, serta persepsi dan pengalaman para pihak yang terlibat baik konsumen maupun pelaku usaha terhadap penerapan klausula tanpa pengembalian dana.

2. Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian di atas, maka penulis menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama, guna mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. 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.
- b. Data sekunder, yaitu data yang di peroleh dari bahan-bahan pustaka dan digunakan juga informasi sebagai penunjang dari data primer. Data sekunder di peroleh dari peraturan perundang-undang dan kepustakaan yaitu berupa literatur yang membahas tentang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik seperti Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, peraturan pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta ketentuan internal Tiktok Shop. Selain peraturan perundang

undangan juga meliputi, buku buku, jurnal ilmiah, artikel, penelitian terdahulu, dan dokumen pendukung lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan terhadap sembilan narasumber, yang terdiri atas enam orang konsumen yang pernah melakukan transaksi melalui fitur siaran langsung (*live streaming*) di TikTok Shop dan tiga orang pelaku usaha atau penjual yang memasarkan produknya melalui platform TikTok Shop. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan pandangan narasumber mengenai penerapan klausula tanpa pengembalian dana (*no refund*), serta untuk menilai sejauh mana hak-hak konsumen dilindungi dalam praktik transaksi jual beli yang berlangsung di TikTok Shop.

b. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan cara menelusuri dan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis yang relevan, baik berupa peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan internal TikTok Shop, maupun literatur akademik seperti jurnal, buku, artikel, dan laporan penelitian terdahulu. Sumber hukum primer meliputi:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

- 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Selain itu, dokumen sekunder seperti *TikTok Seller Policy*, laporan YLKI tentang pengaduan perdagangan elektronik, dan publikasi akademik mengenai perdagangan melalui siaran langsung juga digunakan untuk memperkuat analisis yuridis dan mendukung penafsiran data sosiologis yang diperoleh dari lapangan.

4. Analisi Data

Analisis dilakukan dengan metode deskriptif analitis dan kualitatif, yaitu dengan menafsirkan data yuridis dan data sosiologis secara terpadu. Data sekunder dianalisis untuk menemukan asas hukum dan norma yang berlaku, sedangkan data primer digunakan untuk menilai kesesuaian antara norma hukum dan praktik di lapangan. Hasil analisis kemudian dipadukan untuk memberikan kesimpulan mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen terhadap klausula tanpa pengembalian dana di TikTok Shop.

