

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KEBIJAKAN REFUND
PRODUK DALAM PLATFORM E-COMMERCE TIKTOK SHOP****Haikal Fikri Ente**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: Haikalente07@gmail.com**INFO ARTIKEL****Riwayat Artikel:***Received :05-12-2024**Revised :20-12-2024**Accepted :31-12-2024***Keywords:** LEGAL
ANALYSIS, REFUND, E-
commerce, tik tok**DOI:10.62335****ABSTRACT**

This study analyzes the legal aspects of the refund policy implemented by TikTok Shop as part of consumer protection in the digital era. With the rapid growth of e-commerce through social media platforms, the refund policy has become one of the main issues in consumer protection efforts. This study aims to evaluate the compliance of TikTok Shop's refund policy with legal regulations in Indonesia, especially Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is a normative legal approach with qualitative analysis. Data were obtained through document studies covering consumer protection regulations, TikTok Shop's official policies, and relevant legal literature. The focus of the study is on TikTok Shop's fulfillment of its obligations to provide clear information and provide fair and transparent refund procedures. The results of the study show that although TikTok Shop has established a refund policy, there are a number of inconsistencies with the provisions of consumer protection law. The policy is often not transparent in conveying information regarding refund procedures and requirements, which has the potential to violate consumer rights as stipulated in Articles 4 and 7 of the Consumer Protection Law. This study recommends that TikTok Shop improve its refund policy by ensuring transparency and compliance with legal standards to improve consumer protection and public trust in the platform..

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis aspek hukum dalam kebijakan pengembalian dana yang diterapkan oleh TikTok Shop sebagai bagian dari perlindungan konsumen di era digital. Dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce melalui platform media

sosial, kebijakan pengembalian dana menjadi salah satu isu utama dalam upaya perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian kebijakan pengembalian dana TikTok Shop dengan peraturan hukum di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif dengan analisis kualitatif. Data diperoleh melalui studi dokumen yang meliputi peraturan perlindungan konsumen, kebijakan resmi TikTok Shop, dan literatur hukum yang relevan. Fokus penelitian adalah pada pemenuhan kewajiban TikTok Shop dalam memberikan informasi yang jelas serta menyediakan prosedur pengembalian dana yang adil dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun TikTok Shop telah menetapkan kebijakan pengembalian dana, terdapat sejumlah ketidaksesuaian dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Kebijakan tersebut sering kali tidak transparan dalam menyampaikan informasi terkait prosedur dan syarat pengembalian dana, yang berpotensi melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini merekomendasikan agar TikTok Shop memperbaiki kebijakan pengembalian dana dengan memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap standar hukum untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan kepercayaan publik terhadap platform.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah memberikan dampak yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi, khususnya internet, telah mengubah cara manusia berkomunikasi, bekerja, bahkan bertransaksi. Di era digital saat ini, berbagai platform daring telah menjadi sarana utama bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli. Salah satu bentuk inovasi yang lahir dari perkembangan teknologi adalah *online marketplace*,¹ sebuah platform digital yang memungkinkan pembeli dan penjual bertemu tanpa batas geografis. TikTok Shop adalah salah satu contohnya, sebuah layanan e-commerce yang terintegrasi dalam aplikasi TikTok, yang dikenal sebagai platform berbagi video pendek populer di seluruh dunia

Namun, kemajuan ini tidak sepenuhnya membawa keuntungan tanpa risiko. Di balik kemudahan yang ditawarkan, berbagai masalah mulai muncul, terutama dalam konteks perlindungan konsumen. Masalah-masalah ini mencakup penipuan, pelayanan konsumen yang buruk, pengiriman barang yang terlambat atau tidak sesuai, hingga persoalan pengembalian dana atau *refund*. Permasalahan ini tidak hanya menimbulkan

¹ Wulan Israyanti Sukma Wati. 2023. Bentuk Perlindungan Hukum Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Daring Shopee. *Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum* 3(1), 102-103.

kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga mengancam kepercayaan publik terhadap platform daring, termasuk TikTok Shop.

Transaksi yang terjadi melalui platform daring pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang diikat oleh perjanjian. Dalam hukum Indonesia, syarat sah perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mencakup empat unsur: kesepakatan, kecakapan hukum, objek yang jelas, dan sebab yang halal.² Ketidakpatuhan terhadap salah satu unsur ini dapat berakibat pada tidak sahnya perjanjian tersebut. Dalam transaksi e-commerce, pelanggaran terhadap syarat ini sering terjadi, terutama dalam hal transparansi informasi dan pemenuhan kewajiban oleh penjual.³

Selain itu, tingginya volume transaksi di platform daring menambah kompleksitas pengawasan terhadap pelanggaran yang terjadi. Menurut data Katadata, TikTok Shop mencatatkan nilai transaksi sebesar 4,4 miliar USD atau sekitar Rp 66,7 triliun pada tahun 2021. Angka ini mencerminkan popularitas platform tersebut di kalangan konsumen Indonesia. Namun, besarnya transaksi juga membuka peluang terjadinya masalah hukum, seperti barang yang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, atau bahkan kasus penipuan.⁴

Untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat transaksi daring, Indonesia memiliki kerangka hukum yang relevan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Dalam Pasal 1 Ayat (1), perlindungan konsumen didefinisikan sebagai "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas, jujur, dan transparan tentang barang atau jasa yang ditawarkan, serta perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan.

Selain UU Perlindungan Konsumen, transaksi daring juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 28 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa penyebaran informasi yang menyesatkan dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dikenai sanksi pidana. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa platform daring, seperti TikTok Shop, bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumen.⁵

Sebagai platform yang terintegrasi dengan media sosial, TikTok Shop menawarkan keunikan tersendiri dalam model bisnisnya. Salah satu fitur andalannya adalah *live streaming*, di mana penjual dapat memasarkan produk secara langsung kepada pembeli melalui video siaran langsung. Interaksi yang terjadi dalam *live streaming* ini meningkatkan kepercayaan konsumen sekaligus mendorong volume transaksi.

² Lihat Pasal 1320 KUHPerdata

³ Teta Dirgantara Jusikusuma & Suparna Wijaya. *Pajak Penghasilan Tiktokers*. Bogor: GUEPEDIA, 2022. Hal. 10

⁴⁴ Desy Setyowati. 2023. *Riset: Jumlah Pelanggan TikTok Lampaui JD.ID dan Blibli*. katadata.co.id,

<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/64226d7bb0541/riset-jumlah-pelanggan-tiktok-lampaui-jdid-dan-blibli> diakses pada tanggal 26 Juni 2023 Pukul 22:07 WITA

⁵ Lihat Pasal 28 Ayat (1) Undang – Undang ITE

Namun, model ini juga memiliki kelemahan, terutama dalam aspek verifikasi informasi produk dan prosedur pengembalian dana.

TikTok Shop memiliki kebijakan pengembalian produk dan dana yang tercantum dalam "Pedoman Pembatalan Pesanan, Pengembalian Pesanan, dan Pengembalian Dana TikTok Shop." Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan solusi bagi konsumen yang mengalami masalah dalam transaksi. Namun, implementasinya sering kali tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga menimbulkan berbagai keluhan dari konsumen.⁶

Untuk memahami permasalahan ini lebih dalam, beberapa studi kasus nyata dapat dijadikan ilustrasi:

1. Kasus R. Annisa Octavia (Mei 2022)⁷

Annisa membeli produk dari TikTok Shop dan mendapati barang yang diterimanya tidak sesuai kebutuhan. Ia memutuskan untuk mengembalikan barang dan mengajukan permohonan pengembalian dana. Namun, TikTok Shop tidak memberikan tanggapan terhadap laporan Annisa meskipun ia telah memenuhi seluruh prosedur yang diminta. Hingga waktu yang cukup lama, Annisa tidak mendapatkan uangnya kembali.

2. Kasus Shinta Dewi Anggraini (November 2022)⁸

Shinta memesan barang dari TikTok Shop, namun barang tersebut tidak dikirimkan karena kehabisan stok. Ia mengajukan pembatalan pesanan dan permohonan pengembalian dana, tetapi prosesnya terhambat. TikTok Shop menyatakan bahwa dana akan dikembalikan dalam 7-14 hari kerja. Namun, hingga 15 Desember 2022, Shinta belum menerima uangnya. Proses ini akhirnya melibatkan bank untuk menyelesaikan permasalahan, tetapi menambah kerumitan karena kode ARN yang diperlukan tidak disediakan oleh TikTok Shop.

3. Kasus Endra (Februari 2023)⁹

Endra menjadi korban penipuan saat membeli ponsel promosi di TikTok Shop. Setelah penjual membatalkan pesanan secara sepihak, Endra meminta pengembalian dana. Namun, hingga Maret 2023, uang tersebut belum dikembalikan. Kasus ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan dan perlindungan konsumen di platform tersebut.

Kasus-kasus di atas menunjukkan bahwa kebijakan pengembalian dana TikTok Shop sering kali tidak berjalan dengan semestinya. Hal ini melanggar hak konsumen

⁶ Mohamad Akbar R. Hatu, Weny Almoravid Dunga, dan Mustika Waode. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Makanan Dan Minuman Dalam Kemasan Kadaluarasa. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*, 1(2), 359-365. Hal. 360

⁷ R. Annisa Octavia. 2022. *TikTok Shop Tak Kunjung Mengirimkan Dana Refund*. Mediakonsumen, <https://mediakonsumen.com/2022/05/15/surat-pembaca/tiktok-shop-tak-kunjung-mengirimkan-dana-refund> diakses pada tanggal 26 Juni 2023 Pukul 22:40

⁸ Shinta Dewi Anggraini. 2022. *Sudah Lebih dari 14 Hari, Dana Belum Dikembalikan ke Debit Mandiri oleh TikTok Shop*. Mediakonsumen, <https://mediakonsumen.com/2022/12/15/keluhan/sudah-lebih-dari-14-hari-dana-belum-dikembalikan-ke-debit-mandiri-oleh-tiktok-shop> diakses pada tanggal 22 Juli 2023 Pukul 20:13

⁹ Endra. *Pembelian Dibatalkan Penjual, TikTok Shop Belum Lakukan Refund Dana*. Detiknews, <https://news.detik.com/sumbu-pembaca/d-6631741/pembelian-dibatalkan-penjual-tiktok-shop-belum-lakukan-refund-dana>

yang diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan perlindungan dari kerugian. Selain itu, ketidaksesuaian ini juga berpotensi melanggar Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yang mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan

Dari perspektif hukum, kebijakan pengembalian dana yang tidak efektif ini juga dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip kesepakatan dalam perjanjian. Dalam transaksi e-commerce, pelaku usaha harus memastikan bahwa setiap ketentuan yang disepakati, termasuk prosedur pengembalian dana, dapat dijalankan secara konsisten dan sesuai dengan hukum.¹⁰

Fenomena TikTok Shop adalah cerminan dari perubahan pola konsumsi masyarakat di era digital. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi semakin penting, mengingat konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan penyedia layanan. Ketimpangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha sering kali dimanfaatkan untuk keuntungan sepihak, sehingga menimbulkan ketidakadilan.¹¹

Sebagai langkah ke depan, perlu ada penguatan regulasi dan pengawasan terhadap platform daring. Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan aturan khusus yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, termasuk mekanisme pengaduan yang lebih efisien. Selain itu, edukasi kepada konsumen juga penting untuk meningkatkan kesadaran mereka terhadap hak-haknya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun TikTok Shop memiliki kebijakan yang ditujukan untuk melindungi konsumen, implementasinya masih jauh dari ideal. Banyaknya keluhan konsumen menunjukkan bahwa kebijakan tersebut perlu diperbaiki agar sesuai dengan standar hukum yang berlaku. Perlindungan konsumen bukan hanya tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga pemerintah sebagai pembuat regulasi, dan konsumen itu sendiri sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini berusaha menjawab dua rumusan masalah utama: (1) Bagaimana kebijakan pengembalian dana TikTok Shop? dan (2) Bagaimana pertanggungjawaban hukum terhadap pengembalian dana yang tidak sesuai ketentuan di TikTok Shop?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada hukum sebagai standar perilaku masyarakat dan peraturan yang harus dipatuhi. Kajian ini mencakup hukum positif, prinsip-prinsip hukum, doktrin, penemuan hukum dalam situasi konkret, serta sistematika, perbandingan, dan sejarah hukum.¹² Pendekatan yang

¹⁰ TikTok Shop Academy. Pedoman Pembatalan Pesanan, Pengembalian Pesanan, dan Pengembalian Dana TikTok Shop. TikTok, https://seller-id.tiktok.com/university/essay?knowledge_id=6837727601690370&identity=1 diakses pada tanggal 26 Juni 2023 Pukul 22:33

¹¹ Islamiati M. Umar, Nirwan Junus, dan Melissa Towadi. 2021. Legal Protection Of Clients Without Contract On Legal Services According To Consumer Protection Law. *Estudiante Law Journal* 3.3: 389-407. Hal. 391

¹² Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2005. Hal. 136-176.

digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) untuk menelaah regulasi yang relevan dengan isu hukum, serta pendekatan konseptual (conceptual approach) untuk merumuskan solusi atas masalah hukum yang belum diatur secara eksplisit.¹³ Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan publikasi hukum lainnya. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan (library research) dan dianalisis menggunakan metode hermeneutika hukum untuk menafsirkan dan mengklarifikasi konsep hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Era digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi, termasuk munculnya e-commerce sebagai salah satu solusi transaksi modern. TikTok Shop, fitur belanja daring dari aplikasi TikTok, telah menjadi platform favorit di kalangan konsumen Indonesia. Popularitas ini didukung oleh survei Populix, yang melaporkan bahwa 45% responden menggunakan TikTok Shop sebagai media untuk berbelanja.¹⁴ TikTok Shop menawarkan pengalaman belanja yang inovatif melalui video pendek dan siaran langsung yang interaktif. Namun, transaksi daring tidak terlepas dari tantangan, salah satunya adalah masalah pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan.

TikTok Shop merespons tantangan ini dengan menyediakan kebijakan pengembalian dana yang dirancang untuk melindungi konsumen. Kebijakan ini mencakup hak konsumen untuk mengajukan pengembalian dana dalam berbagai situasi, seperti produk yang tidak sesuai deskripsi, barang yang cacat atau rusak, paket yang tidak diterima, dan keterlambatan pengiriman.¹⁵ Prosedur pengembalian dimulai ketika konsumen mengajukan permohonan yang harus ditanggapi oleh penjual dalam waktu 48 jam. Jika penjual tidak merespons dalam jangka waktu tersebut, permohonan akan disetujui secara otomatis, dan dana akan dikembalikan kepada konsumen.

Selain itu, TikTok Shop memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan pesanan sebelum status pesanan berubah menjadi "sedang diproses". Kebijakan ini bertujuan memberikan fleksibilitas kepada konsumen dan mengurangi risiko kerugian akibat transaksi yang tidak berjalan sesuai rencana. Namun, pelaksanaan kebijakan ini masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satunya adalah penjual yang menolak permohonan pengembalian dana tanpa alasan yang valid. TikTok Shop mencoba mengatasi hal ini dengan menerapkan sistem evaluasi kinerja penjual.¹⁶ Dalam sistem ini, pelanggaran terhadap pedoman platform akan dikenakan poin penalti yang

¹³ Ishaq. *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: ALFABETA, 2017. Hal. 45

¹⁴ Safrudin, K., Izzati, M., & Setiawati, L. (2024). Analisis Keabsahan Akad Sedekah Melalui Crowdfunding Pada Live Streaming TikTok. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 439-458.

¹⁵ Laras, W. P., Kusumastuti, M. R. C., Prabawati, Y. A., & Damayanti, V. P. (2024). PERLINDUNGAN KONSUMEN TIKTOK SHOP DALAM SISTEM PEMBAYARAN COD MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 8(3), 31-40.

¹⁶ Tuapattinaya, A. F. D., & Farida, S. N. (2024). Pengaruh Live Streaming, Discount, Customer Trust Terhadap Impulsive Buying di Tiktok Shop: Survey pada Masyarakat Kota Surabaya, Jawa Timur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(6), 3048-3059.

memengaruhi reputasi toko dan dapat menyebabkan sanksi administratif, seperti pembatasan akses akun atau penghapusan toko dari platform.

Kebijakan pengembalian dana TikTok Shop telah dirancang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun, implementasinya memerlukan pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan bahwa hak konsumen benar-benar terlindungi. Sebagai perbandingan, platform lain seperti Shopee dan Amazon memiliki kebijakan pengembalian dana yang lebih terstruktur dan fleksibel. Amazon, misalnya, dikenal dengan kebijakan "No Questions Asked" yang memungkinkan konsumen mengembalikan barang tanpa hambatan berarti. Shopee juga menawarkan layanan mediasi langsung antara konsumen dan penjual. TikTok Shop dapat belajar dari kedua platform ini untuk meningkatkan efisiensi proses pengembalian dana dan membangun kepercayaan konsumen.

Masalah pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan menjadi salah satu isu utama dalam transaksi e-commerce, termasuk di TikTok Shop. Ketidaksesuaian ini mencakup berbagai aspek, seperti deskripsi produk, kualitas barang, atau kondisi barang yang rusak. Dalam konteks hukum, pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian dapat dianggap sebagai pelanggaran kontrak atau wanprestasi. Konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menuntut kompensasi berdasarkan berbagai regulasi di Indonesia.¹⁷

Dasar hukum yang relevan untuk menangani masalah ini antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Regulasi ini memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.

Dalam KUHPerdata, pelanggaran terhadap perjanjian pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Pasal 1243 KUHPerdata menyebutkan bahwa pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat pelanggaran tersebut. Ganti rugi dapat mencakup biaya langsung, kerugian materiil, dan bunga. Dalam konteks transaksi daring, konsumen dapat mengajukan tuntutan ini jika pelaku usaha gagal memenuhi perjanjian yang telah disepakati.¹⁸

Sementara itu, UUPK memberikan perlindungan komprehensif kepada konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar dan kompensasi dalam hal pelanggaran perjanjian. Pasal 45 UUPK mengatur bahwa konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi atau litigasi. Jalur non-litigasi mencakup mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK memiliki wewenang untuk menetapkan ganti rugi hingga Rp200 juta bagi pelaku usaha yang terbukti melanggar. Jika penyelesaian non-

¹⁷ Guan, Y., & Oktaviani, E. (2020). Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E-commerce. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 162-169.

¹⁸ Apriani, T. (2021). Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata. *Ganec Swara*, 15(1), 929-934.

litigasi tidak berhasil, konsumen dapat membawa sengketa ke pengadilan untuk mendapatkan keadilan.

Dalam hal pelanggaran yang melibatkan informasi palsu atau menyesatkan, UU ITE memberikan dasar hukum untuk menuntut pelaku usaha. Pasal 28 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa penyebaran informasi bohong dalam transaksi elektronik dapat dikenai pidana hingga enam tahun penjara dan/atau denda Rp1 miliar. Ketentuan ini memberikan perlindungan tambahan kepada konsumen dari praktik penipuan dalam transaksi daring.¹⁹

PP PMSE melengkapi regulasi ini dengan mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar terkait produk yang dijual. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dikenai sanksi administratif, termasuk peringatan tertulis, pencabutan izin usaha, atau pemblokiran akses layanan. TikTok Shop sendiri memberlakukan kebijakan internal untuk menangani pelanggaran oleh pelaku usaha. Kebijakan ini mencakup penalti bagi penjual yang tidak mematuhi pedoman platform, termasuk pembatasan akses atau penghapusan akun.

Namun, meskipun regulasi yang ada sudah cukup kuat, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha, sehingga banyak yang tidak mematuhi pedoman yang telah ditetapkan. Selain itu, banyak konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka, sehingga sulit bagi mereka untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, platform e-commerce, dan masyarakat untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

Dibandingkan dengan platform lain seperti Shopee dan Amazon, kebijakan pengembalian dana TikTok Shop memiliki beberapa kelemahan. Amazon, misalnya, memiliki kebijakan pengembalian dana yang lebih fleksibel dan efisien. Prosedur pengembalian di Amazon sering kali tidak memerlukan banyak dokumentasi tambahan, yang memberikan kenyamanan tambahan bagi konsumen. Shopee, di sisi lain, menawarkan layanan mediasi langsung antara konsumen dan penjual, yang memungkinkan penyelesaian sengketa secara cepat dan efisien.²⁰

Untuk meningkatkan layanan dan perlindungan konsumen, TikTok Shop dapat mengadopsi beberapa praktik terbaik dari platform lain. Pertama, TikTok Shop perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha untuk memastikan bahwa mereka mematuhi pedoman yang telah ditetapkan. Kedua, konsumen perlu diberikan akses yang lebih mudah ke informasi tentang hak mereka, termasuk prosedur pengembalian barang dan dana. Ketiga, pemerintah dapat mempertimbangkan untuk memperbarui regulasi yang mengatur perdagangan elektronik untuk mencakup tantangan baru yang muncul dalam transaksi daring. Keempat, TikTok Shop dapat memperkenalkan fitur mediasi otomatis untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan cepat.

¹⁹ Syammulya, B. W., & Ramadhan, A. R. (2024). Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai di Platform Toko Online. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4).

²⁰ Dana, I. P. W., Mahendrawati, N. L. M., & Astiti, N. G. K. S. (2020). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Go Food Dalam Transaksi E-commerce. *Jurnal Preferensi Hukum*, 1(1), 163-167.

Kesimpulannya, kebijakan pengembalian dana TikTok Shop dan regulasi yang mendasarinya telah memberikan landasan yang cukup untuk melindungi konsumen. Namun, implementasi kebijakan dan penegakan hukum memerlukan penguatan agar konsumen dapat memperoleh hak mereka dengan adil dan efisien. Dengan langkah-langkah yang tepat, TikTok Shop dapat menjadi platform yang tidak hanya inovatif tetapi juga dapat diandalkan dalam memberikan perlindungan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

TikTok Shop telah memberikan perlindungan kepada konsumen melalui kebijakan pengembalian dana untuk produk yang tidak sesuai deskripsi, cacat, atau mengalami keterlambatan pengiriman. Kebijakan ini mencerminkan upaya platform dalam memenuhi standar perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mekanisme pengembalian dana di TikTok Shop memiliki alur yang cukup jelas, termasuk batas waktu pengajuan dan sistem persetujuan otomatis jika penjual tidak merespons. Namun, implementasi kebijakan ini belum sepenuhnya efektif. Masih ditemukan permasalahan seperti kurangnya transparansi informasi dan lambatnya penanganan pengaduan, yang berpotensi melanggar hak konsumen sesuai Pasal 4 dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, pelaksanaannya masih memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Dari sisi hukum, TikTok Shop memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan terkait produk dan prosedur pengembalian dana. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini dapat dikenai sanksi administratif sesuai UU Perlindungan Konsumen dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, TikTok Shop juga bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penjual yang menggunakan platformnya, seperti penipuan atau produk yang tidak sesuai deskripsi. Untuk melindungi konsumen secara efektif, TikTok Shop harus mengambil langkah proaktif, termasuk memperkuat pengawasan terhadap penjual dan meningkatkan efisiensi proses pengembalian dana.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli daring di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pengawasan dan pembinaan kepada platform daring guna meminimalkan kasus penipuan atau wanprestasi yang merugikan konsumen. Langkah ini dapat didukung dengan penerbitan regulasi baru yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, termasuk mekanisme pengaduan yang lebih efisien dan sanksi yang lebih tegas bagi pelaku usaha yang melanggar.

Selain itu, kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka perlu ditingkatkan. Konsumen harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan transaksi elektronik, seperti memeriksa reputasi penjual dan memahami kebijakan pengembalian dana. Konsumen juga harus segera melaporkan apabila terjadi pelanggaran, sehingga mereka dapat memperoleh perlindungan yang layak sesuai hukum yang berlaku.

TikTok Shop sendiri perlu memperbaiki kebijakan dan prosedur pengembalian dana dengan memastikan proses yang lebih transparan dan responsif. Penanganan

pengaduan konsumen harus dilakukan dengan lebih cepat untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap platform. Pemerintah dan aparat hukum juga perlu menegakkan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun platform. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan ekosistem transaksi daring di Indonesia dapat menjadi lebih aman, adil, dan terpercaya bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Wati, Wulan Israyanti Sukma. (2023). *Bentuk Perlindungan Hukum dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Daring Shopee*. Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum, 3(1), 102-103.
- Dirgantara, Teta Jusikusuma & Wijaya, Suparna. (2022). *Pajak Penghasilan Tiktokers*. Bogor: GUEPEDIA.
- Setyowati, Desy. (2023). *Riset: Jumlah Pelanggan TikTok Lampau JD.ID dan Blibli*. Katadata. Diakses pada 26 Juni 2023 dari <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/64226d7bb0541/riset-jumlah-pelanggan-tiktok-lampaui-jdid-dan-blibli>.
- Hatu, Mohamad Akbar R., Dungga, Weny Almoravid, & Waode, Mustika. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Makanan Dan Minuman Dalam Kemasan Kadaluarsa*. Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni, 1(2), 359-365.
- Octavia, R. Annisa. (2022). *TikTok Shop Tak Kunjung Mengirimkan Dana Refund. Mediakonsumen*. Diakses pada 26 Juni 2023 dari <https://mediakonsumen.com/2022/05/15/surat-pembaca/tiktok-shop-tak-kunjung-mengirimkan-dana-refund>.
- Anggraini, Shinta Dewi. (2022). *Sudah Lebih dari 14 Hari, Dana Belum Dikembalikan ke Debit Mandiri oleh TikTok Shop*. Mediakonsumen. Diakses pada 22 Juli 2023 dari <https://mediakonsumen.com/2022/12/15/keluhan/sudah-lebih-dari-14-hari-dana-belum-dikembalikan-ke-debit-mandiri-oleh-tiktok-shop>.
- Endra. (2023). *Pembelian Dibatalkan Penjual, TikTok Shop Belum Lakukan Refund Dana*. Detiknews. Diakses dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-6631741/pembelian-dibatalkan-penjual-tiktok-shop-belum-lakukan-refund-dana>.
- TikTok Shop Academy. (2023). *Pedoman Pembatalan Pesanan, Pengembalian Pesanan, dan Pengembalian Dana TikTok Shop*. TikTok. Diakses pada 26 Juni 2023 dari https://seller-id.tiktok.com/university/essay?knowledge_id=6837727601690370&identity=1.
- Umar, Islamiati M., Junus, Nirwan, & Towadi, Melissa. (2021). *Legal Protection Of Clients Without Contract On Legal Services According To Consumer Protection Law*. Estudiante Law Journal, 3(3), 389-407.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2005). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: ALFABETA.
- Safrudin, K., Izzati, M., & Setiawati, L. (2024). *Analisis Keabsahan Akad Sedekah Melalui Crowdfunding Pada Live Streaming TikTok*. EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen, 2(3), 439-458.

- Laras, W. P., Kusumastuti, M. R. C., Prabawati, Y. A., & Damayanti, V. P. (2024). *Perlindungan Konsumen TikTok Shop Dalam Sistem Pembayaran COD Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, 8(3), 31-40.
- Tuapattinaya, A. F. D., & Farida, S. N. (2024). *Pengaruh Live Streaming, Discount, Customer Trust Terhadap Impulsive Buying di TikTok Shop: Survey pada Masyarakat Kota Surabaya, Jawa Timur*. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 6(6), 3048-3059.
- Guan, Y., & Oktaviani, E. (2020). *Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E-commerce*. Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum, 1(2), 162-169.
- Apriani, T. (2021). *Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam KUH Perdata*. Ganec Swara, 15(1), 929-934.
- Syammulya, B. W., & Ramadhan, A. R. (2024). *Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai di Platform Toko Online*. Media Hukum Indonesia (MHI), 2(4).
- Dana, I. P. W., Mahendrawati, N. L. M., & Astiti, N. G. K. S. (2020). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Go Food Dalam Transaksi E-commerce*. Jurnal Preferensi Hukum, 1(1), 163-167.