

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini, upaya manusia sebagai pencipta dan konsumen teknologi dan komunikasi menghasilkan barang-barang yang bermanfaat bagi pengguna secara langsung. Pesatnya pertumbuhan media digital adalah salah satunya. Perdagangan hanyalah salah satu dari sekian banyak kegiatan di mana internet telah banyak digunakan sebagai media informasi dan komunikasi teknologi. Masyarakat yang dulunya bertransaksi secara langsung atau tatap muka kini berangsur-angsur beralih ke jual beli online melalui internet yang semakin praktis dan sederhana sebagai akibat dari kemajuan tersebut. Pembelian dan penjualan dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, baik oleh konsumen maupun pelaku usaha. Tiktok adalah jejaring sosial yang digunakan untuk pembelian dan penjualan online. Dengan fitur tiktokshop-nya, tiktok sendiri mengandung komponen transaksional.

Pengguna dapat memposting film ke akun mereka sendiri menggunakan perangkat lunak berbagi video Tiktok. Karena mudahnya mencari barang yang diinginkan, harga bisa dibandingkan, pembayaran hanya bisa dilakukan dengan transfer, dan pelanggan bisa menunggu barang sampai tanpa harus keluar rumah, Jual beli melalui media Tiktok merupakan pilihan yang menggiurkan. cukup populer di kalangan konsumen. Pengguna dapat memeriksa item kapan saja, sepanjang waktu, dari rumah. Jilid ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) secara umum mengatur mengenai transaksi penjualan yang berkaitan dengan penyertaan, khususnya ayat I sampai dengan V, meskipun Undang-Undang 19 Tahun 2016 secara tegas mengatur transaksi penjualan elektronik, Menurut perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, jual beli didefinisikan sebagai berikut: “perjanjian dimana satu pihak berkewajiban menyerahkan dan pihak lain membayar harga yang disepakati” dalam Pasal 1457 UU No. Kode sipil. Berdasarkan persamaan ini, jelas bahwa jual beli melibatkan pengiriman barang yang ditawarkan oleh pengecer dan transfer dana dari pelanggan ke pengecer. Pasal 1(2) Undang-

Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan jelas menyebutkan kegiatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>1</sup>

Kegiatan jual beli online didefinisikan sebagai transaksi dimana pelaku usaha memanfaatkan teknologi internet untuk memasok komoditas dan konsumen menerima komoditas secara online. Pasal 1(2) UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Demikian pula dalam Pasal 1(3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Murah, praktis dan hemat adalah beberapa keuntungan yang bisa Anda dapatkan dengan jual beli online.<sup>2</sup>

Secara garis besar, terdapat juga permasalahan pada pembelian melalui online yaitu:<sup>3</sup>

- a. Pelanggan tidak dapat langsung mengenali, melihat, atau menyentuh produk yang akan mereka beli.
- b. Informasi produk membingungkan, dan/atau jika pelanggan diberikan beragam fakta yang perlu mereka ketahui, atau informasi apa yang diperlukan untuk membuat keputusan transaksional.
- c. Status subjek hukum entitas komersial tidak jelas.
- d. Keamanan dan privasi transaksi tidak dapat dijamin, demikian pula risiko yang terkait dengan sistem yang digunakan, terutama yang berkaitan dengan kartu kredit atau pembayaran tunai elektronik.

---

<sup>1</sup> Wijaya Gunawan & Kartini Muljadi, 2003, Seri Hukum Perikatan Jual Beli, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

<sup>2</sup> Iman Sjahputra, 2002, Problematika Hukum Internet Indonesia, Indonesia: PT Ikrar Mandiriabadi

<sup>3</sup> *Permasalahan umum Ketika berbelanja online* <https://kumparan.com/iprice-group/6-masalah-umum-yang-terjadi-ketika-belanja-online-beserta-solusinya-1rZcjy9FIEL/full> diakses tanggal 29 juni 2022

- e. Pengambilan ancaman yang tidak seimbang, karena biasanya berbelanja dan mempromosikan secara online, pelanggan telah membuat harga yang lebih tinggi untuk produk, dan produk tidak selalu tepat waktu atau mungkin datang kemudian, karena fakta yang berlaku menjamin tidak selalu menjamin transportasi produk yang diterima.
- f. Transaksi yang bisa lintas batas, perbatasan, meningkatkan pertanyaan tentang yurisdiksi kejahatan yang Amerika Serikat perlu dilakukan.

Pada kenyataannya, meskipun transaksi jual beli online penuh dengan masalah, pelanggan tetap melakukan pembelian secara online karena manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari transaksi tersebut memiliki implikasi negatif dan harus selalu dihindari. Pelanggan harus ingat bahwa dalam transaksi jual beli online tidak ada interaksi tatap muka antara pelaku usaha dengan pelanggan. Dengan situasi reguler yang melibatkan transaksi internet, terutama cacat produk, ketidakjujuran informasi di situs web, keterlambatan pengiriman produk, dan bahkan tidak terkirimnya barang, ada peluang yang sangat besar bagi pelaku korporasi untuk melanggar hak konsumen. Konsumen di Indonesia jarang melakukan tindakan untuk mengadukan kerugiannya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.<sup>4</sup>

Selain itu, hanya sedikit pelanggan yang menyadari hak-hak konsumen mereka. Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada pihak berwenang jika mereka yakin bahwa pelaku korporasi telah menyesatkan mereka. Tanggung jawab pemerintah adalah melindungi konsumen dari kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku korporasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Hak-hak konsumen harus dijamin, dan pelaku korporasi harus mempertahankan hak-hak tersebut.

Pasal 1 angka 3 mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap manusia atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang tunduk pada kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama berdasarkan suatu perusahaan yang didirikan dan terdaftar, perjanjian, atau badan hukum yang melakukan kegiatan dalam berbagai kegiatan

---

<sup>4</sup>Perlindungan konsumen <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/5593/SKRIPSI%20AHMAD%20ARDIAN.pdf?sequence=1> diakses pada 18 april 2022

usaha. Kemudian, Pasal 4 UU Perlindungan Hak Konsumen menjelaskan hak-hak konsumen, yaitu:<sup>5</sup>

- a. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperolehnya;
- b. tunduk pada nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk mendengar pendapat dan keluhannya tentang barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. hak atas perlakuan atau pelayanan yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif.

Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mematuhi catatan perintah dan atau taktik penggunaan atau pemanfaatan penawaran untuk perlindungan dan keselamatan konsumen.
- b. Dengan keutamaan agama dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau sesajen.
- c. Bayar konsisten dengan kurs perdagangan yang disepakati.
- d. Menyetujui upaya untuk menyelesaikan pedoman hukum keselamatan pembeli dengan benar.

Berdasarkan pasal 1383 ayat (1) menentukan bahwa “Segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” atau biasa disebut dengan asas kebebasan berkontrak. Kemudian mengenai perlindungan hukum yang diatur dalam pasal 1872 KUH Perdata berbunyi “Jika suatu akta otentik dalam bentuk apapun diduga palsu, makapelaksanaanyadapatditanggihkanmenurutkeetentukan-ketentuanreglemen acara perdata”<sup>6</sup> Selanjutnya, frasa-frasa penyelesaian tersebut terdapat dalam Buku III KUHPerdata dan bersifat terbuka, artinya frasa-frasa tersebut boleh dikesampingkan.

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>6</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1872 Tentang kedudukan dan akta.

Pasal 1320 KUHPerdara menyatakan bahwa ada empat (empat) keadaan sahny suatu penyelesaian, yaitu:

1. Pertama, mengadakan perjanjian dengan mereka yang mengikatkan diri:
2. Kemampuan para pihak untuk mencapai kesepakatan
3. Ketiga, sesuatu; dan
4. Keempat, alasan yang sah (causa).

Berdasarkan pasal 1313 KUHPerdara, yang mengakui suatu penyelesaian sebagai suatu perbuatan melalui suatu cara di mana seorang manusia atau lebih mengikatkan diri kepada sekurang-kurangnya satu orang atau lebih. Secara khusus, transaksi digital diatur dalam Undang-Undang Nomor sebelas tahun 2016 dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 Pasal empat puluh tahun 2008, khususnya undang-undang yang menjadi kewenangan pemerintah untuk mengurangi akses masuk ke struktur digital sekarang tidak lagi berperang dengan UUD 1945. Konstitusi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin tahu tentang keselamatan pembeli dalam berbelanja online dan mempromosikan transaksi melalui cara meninjau pedoman hukum dan aturan tentang keselamatan pembeli dalam berbelanja online dan mempromosikan transaksi. Dengan judul penelitian **“TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUALBELI MELALUI APLIKASI TIKTOK”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahannya adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi tiktok
2. Apa kendala yang dihadapi dalam menerapkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Pelajari bagaimana kebijakan hukum mengatur perlindungan hukum atas transaksi jual beli konsumen melalui aplikasi Douyin.
- b. Cari tahu hambatan apa yang dihadapi konsumen dalam menegakkan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online.

## 2. Kegunaan penelitian.

### a. Secara Teoritis.

Agar penelitian ini dapat memberikan penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Melalui penelitian ini, diharapkan agar hasil penulisan dapat bermanfaat untuk referensi akademisi, Fakultas Hukum dan umum.

### b. Secara Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan pembahasan dalam tesis ini dapat memberikan gambaran umum kepada pelanggan Tiktokshop tentang bagaimana melindungi hak-hak mereka jika terjadi penipuan. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk membantu konsumen memahami bagaimana menghindari kehilangan uang di masa depan. Datang dan bagikan ide dan pengetahuan Anda dengan orang-orang yang terlibat dalam masalah yang sedang dipelajari.

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar tidak lagi menyimpang dari dialog yang telah penulis tulis dan sesuai dengan identitas artikel, khususnya penilaian yuridis terhadap keamanan kriminal bagi pelanggan dalam berbelanja dan mempromosikan transaksi melalui aplikasi tiktok. Maka penulis membatasi ruang lingkup dialog dengan menggunakan penjelasan tentang keamanan pelindung dalam berbelanja dan berpromosi melalui aplikasi tiktok (toko tiktok).

## **E. Kerangka Teori dan Konseptual**

### 1. Kerangka Teoris

Pencipta melakukan studi diikuti melalui sarana kerangka teoritis dengan hubungan timbal balik yang dekat antara rangkaian konsep dan fakta dan kegiatan pemrosesan, evaluasi fakta dan konstruksi fakta. Dalam penelitian ini, layak untuk memberikan penjelasan tentang fenomena kriminal yang terkait dengan keamanan kriminal bagi pembeli dalam berbelanja online dan mempromosikan transaksi (toko tiktok). Dengan mengutamakan teori kriminal, ide kriminal dan doktrin kriminal. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut:

#### a. Teori Perlindungan Hukum

Konsep keselamatan tindak pidana meliputi konsep preventif dan konsep

represif. Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa keselamatan kejahatan bagi manusia merupakan gerakan penguasa yang bersifat preventif dan represif. Ambisi keamanan kejahatan preventif untuk menyelamatkan Anda perselisihan yang mengarahkan otoritas bergerak untuk berhati-hati dalam membuat keputusan terutama berdasarkan kebijaksanaan, dan ambisi keamanan represif untuk menyelesaikan perselisihan yang mencakup penanganan mereka di dalam peradilan.<sup>7</sup>

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:<sup>8</sup>

- 1) Keselamatan penjara preventif, yaitu bentuk keamanan penjara di mana puncak manusia diberikan kemungkinan untuk mendokumentasikan keberatan atau pendapat sebelum pemilihan otoritas pusat menerima bentuk yang pasti.
- 2) Keamanan penjara yang represif, yaitu bentuk keamanan penjara yang lebih diarahkan pada penyelesaian sengketa.

Dalam studi yang penulis buat mengacu pada keselamatan penjara preventif, belanja online untuk dan mempromosikan pelanggan dapat mempublikasikan pendapat tentang penyalahgunaan hak-hak mereka, sehingga pihak berwenang dapat menindak pelanggaran hak patron melalui belanja online dan mempromosikan transaksi di dalam komunitas. Hal ini dimaksudkan agar belanja online untuk dan mempromosikan pelanggan yang haknya dilanggar dapat langsung melaporkan keberatan, sedangkan untuk keamanan penjara yang represif jauh diarahkan kepada pelanggan yang melakukan belanja online dan mempromosikan transaksi sehingga Anda dapat merekam contoh pelanggaran haknya kepada pemerintah untuk diberikan. Kemudahan agar sistem yang dihadapi tidak rumit, mudah, dan murah. Sedangkan untuk keamanan penjara yang represif, jauh lebih ditujukan kepada nasabah yang melakukan belanja dan promosi transaksi secara online sehingga dapat mencatat kasus pelanggaran haknya kepada pemerintah untuk memberikan kenyamanan agar sistem yang dihadapi tidak berbelit-belit, mudah, dan dengan biaya rendah.

---

<sup>7</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987, Hlm 29.

<sup>8</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009, Hlm 41.

## b. Teori Perlindungan Konsumen

Standar-standar mengenai penempatan pelanggan dalam anggota keluarga dengan pelaku perusahaan komersial terutama didasarkan sepenuhnya pada doktrin atau teori yang dianggap dalam peningkatan historis peraturan keselamatan klien, antara lain:

### a. Membiarkan klien memperhatikan (*caveat emptor*)

Doktrin Membiarkan klien memperhatikan atau *caveat emptor* adalah ide penyampaian sengketa dalam disiplin transaksi klien. Sila ini mengasumsikan bahwa pelaku bisnis komersial dan pelanggan adalah peristiwa yang sangat seimbang, sehingga pelanggan tidak lagi menginginkan keselamatan. Aturan ini termasuk kelemahan, bahwa dalam peningkatan pelanggan, mereka tidak lagi mendapatkan catatan yang cukup baik untuk membuat alternatif tentang produk dan/atau penawaran yang mereka konsumsi. Hal ini mungkin disebabkan oleh terbatasnya keahlian pelanggan atau kurangnya keterbukaan pelaku usaha komersial terhadap barang yang mereka tawarkan. Dengan demikian, jika klien mengalami kerugian, pelaku usaha komersial dapat berargumentasi bahwa kerugian tersebut merupakan akibat akhir dari kelalaian pribadi klien.

### b. Teori kehati-hatian.

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha dagang mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam mengiklankan produk, setiap barang dan penawaran. Selama pelaku usaha komersial berhati-hati dengan produknya, mereka tidak bisa disalahkan. Sila ini berlaku untuk pembuktian, barang siapa mendalilkan maka dialah satu-satunya yang membuktikannya. Hal ini sesuai dengan semangat pembuktian dalam peraturan-peraturan non umum di Indonesia, khususnya pembuktian terletak pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa "setiap orang yang mendalilkan mempunyai hak atau untuk menegaskan haknya atau menyanggah haknya. orang lain, atau mengacu pada suatu peristiwa, maka jauh diperlukan untuk menunjukkan gaya hidup dari hak atau peristiwa tersebut

### c. Keistimewaan kontrak

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha komersial memiliki kewajiban untuk membela pelanggan, namun hal ini hanya dapat

diselesaikan jika di antara mereka dapat terjadi perjudohan. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan melewati apa yang diperjanjikan. Dengan demikian nasabah dapat menuntut terutama berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan bahwa "ruang lingkup penyelesaian paling mudah di antara peristiwa yang membuat penyelesaian".

Prinsip dan Tujuan Perlindungan Konsumen Keselamatan konsumen selesai sebagai upaya bersama terutama didasarkan sepenuhnya pada 5 ide yang berlaku dalam pembangunan di seluruh negeri, yaitu:

1. Prinsip Manfaat

Segala upaya dalam memaksakan keselamatan pelanggan harus memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya bagi hobi pelanggan dan pelaku usaha komersial secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Memberikan kemungkinan kepada nasabah dan pelaku usaha komersial untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Adalah untuk menawarkan stabilitas antara hobi pelanggan, pelaku usaha komersial, dan otoritas dalam arti kain dan agama.

4. Asas Keselamatan dan Keamanan Konsumen

Adalah menawarkan jaminan perlindungan dan perlindungan kepada pelanggan dalam penggunaan, penggunaan, dan penggunaan produk dan atau penawaran yang mungkin diberikan atau digunakan.

5. Ajaran kepastian tindak pidana

Adalah pelaku dan nasabah yang mentaati peraturan dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan keselamatan nasabah dan negara menjamin kepastian tindak pidana.

## 2. Kerangka Konseptual

Konseptual adalah kerangka kerja yang menggambarkan hubungan antara ide-ide tertentu yang merupakan sekelompok makna yang terkait dengan periode waktu yang dipelajari. Pokok permasalahan dan pembahasan dalam skripsi ini agar tidak terjadi kesalahpahaman, maka di bawah ini beberapa gagasan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai frase-frase yang dapat digunakan sebagai panduan dalam informasi isi skripsi ini, khususnya sebagai berikut:

Keamanan hukum adalah upaya untuk melindungi hobi pria atau wanita melalui cara mengalokasikan energi kepadanya untuk berperilaku dalam konteks kepentingan itu.

- a. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kebenaran tindak pidana untuk memberikan rasa aman kepada konsumen.
- b. Pelaku usaha adalah setiap laki-laki atau perempuan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan lagi, yang terikat untuk melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang keuangan.
- c. Konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan barang atau sesajen yang ada di lingkungan masyarakat, masing-masing untuk hobi pribadinya, untuk keluarganya, untuk orang lain, selain untuk keperluan tempat tinggal yang lain dan sekarang tidak lagi untuk berdagang.
- d. Online shop adalah proses pembelian barang atau jasa dari mereka melalui internet.
- e. Tiktok shop adalah salah satu fitur yang ada di dalam aplikasi iTiktok dan kegunaan fitur tersebut yaitu untuk berbelanja dan atau berjualan secara online, sedangkan tiktok sendiri adalah video dengan durasi waktu mulai dari 15 (lima belas) detik sampai 3 (tiga) menit diikun tiktok masing masing pengguna.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, penulis membicarakan masalah dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah. Dalam definisi berikut, dibuat tautan ilmiah agar Anda dapat memahami sepenuhnya tentang apa tesis ini:

### **I. Pendahuluan**

Kepailitan ini merupakan kepailitan pendahuluan, yang memuat sejarah masalah utama tesis ini, masalah dan ruang lingkungannya. Selain itu, kepailitan ini mencakup tujuan, kajian pemanfaatan, kerangka teoritis dan konseptual, dan sistematika penulisan.

### **II. Studi literatur**

Kebangkruatan ini meliputi studi literatur tentang teori-teori yang terdapat di dalam literatur dari berbagai perpustakaan ee-book. Pemahaman umum, di samping informasi teoretis dari materi konten faktor utama dialog.

### **III. Metode Penelitian**

Dalam kepailitan ini penulis memaparkan teknik normatif empiris yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Menjelaskan metode pemecahan masalah sumber, jenis, statistik, deret statistik, dan evaluasi statistik pemrosesan statistik. Serta dedikasi dari nara sumber yang berguna untuk membantu dalam pengerjaan skripsi.

### **IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Uraian pada tahap ini meliputi beberapa sub-bagian, yang menjelaskan solusi-solusi berupa evaluasi dan dialog terhadap isu-isu yang ada di dalam komponen-komponen permasalahan tersebut.

### **V. Penutup**

Adalah kesimpulan kepailitan menulis saran yang menggabungkan dialog singkat tentang konsekuensi dari studi dan beberapa petunjuk dari menulis mengacu pada masalah yang disebutkan dan termasuk lampiran yang terkait dengan menulis.