

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
TERHADAP PENYALAHGUNAAN FITUR PENGEMBALIAN
BARANG PADA TRANSAKSI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2026

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
TERHADAP PENYALAHGUNAAN FITUR PENGEMBALIAN
BARANG PADA TRANSAKSI TIKTOK SHOP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Alfin Fitrian Arzaqi

NIM : 10222121

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap
Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi
Tiktok Shop

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 Mei 2026

Yang Menyatakan,



M. ALFIN FITRIAN ARZAQI
NIM. 10222121

NOTA PEMBIMBING

Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I

Perum Astana Residence Blok B7. Jl. Raya
Karanganyar, Kebonsari, Kecamatan Kajen,
Kabupaten Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi a.n M. Alfin Fitrian Arzaqi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c.q Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
di -

Pekalongan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : M. Alfin Fitrian Arzaqi

NIM : 10222121

Judul : **Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi TikTok Shop.**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 Juni 2026

Pembimbing,



Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.
NIP. 199012192019032009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Pahlawan Km. 5 Rowolaku, Pekalongan
Telp. (0285) 412575 Fax, (0285) 423418
Website : fasya.uingusdur.ac.id, Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara :

Nama : M. Alfin Fitrian Arzaqi
NIM : 10222121
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi TikTok Shop**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 23 Juni 2026 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji. Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Pembimbing,

Anindya Aryu Inavati, S.H.I, M.P.I.

NIP. 199012192019032009

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Siti Qonariyah, M.A

NIP. 196707081992032011

Penguji II

Nurul Hikmah Sofyan, M.Ag.

NIP. 199407262022032002

Pekalongan, 29 Juni 2026

Disahkan oleh Dekan



Prof. Dr. Maghaur, M.Ag.

NIP. 197305062000031003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
Nomor: 158 Tahun 1987
Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṭ a	ṭ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er

ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ad		es (dengan titik di bawah)
ض	ad		de (dengan titik di bawah)
ط	a		te (dengan titik di bawah)
ظ	a		zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain		koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِي...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـُو...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...اَ...اَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إَ...إَ...إَ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...وُ...وُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

- طَلْحَة talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ة, ة, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri

itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil ‘ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī‘an/Lillāhil-amru jamī‘an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan merupakan halaman paling bermakna bagi penulis, karena di sinilah penulis menitipkan rasa syukur dan terima kasih yang sulit diungkapkan melalui kata-kata. *Bissmillahirrahmanirrahim*, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Bapak Nur Rahmat dan Ibu Istiawati, yang dengan ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang tak terhingga telah membimbing penulis sejak masa kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi. Kepada mereka, penulis persembahkan setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas pengorbanan, dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Bapak dan Ibu tidak pernah merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, berusaha memenuhi kebutuhan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi Bapak dan Ibu. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang. Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan, ketulusan, dan pengorbanan Bapak dan Ibu dengan keberkahan serta kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.
2. Dosen pembimbing penulis, Ibu Anindya Aryu Inayati, M.P.I, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, ilmu, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan kepada Ibu. Aamiin.

3. Adik laki-laki saya, M. Alqan Afada, yang menjadi salah satu motivasi bagi penulis untuk terus belajar dan berkembang. Semoga penulis dapat menjadi kakak yang mampu memberikan contoh yang baik serta dapat bersama-sama meraih cita-cita dan membanggakan kedua orang tua.
4. Para pelaku usaha di TikTok Shop, penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan keterbukaannya dalam memberikan informasi serta pengalaman yang dibutuhkan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kepada teman-teman angkatan 2022 dan keluarga besar HES D 22 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan yang telah dibagikan selama masa perkuliahan. Semoga kita dipertemukan kembali di lain waktu dengan kabar baik.
6. Terakhir, untuk diri saya sendiri, M. Alfin Fitriani Arzaqi terima kasih atas segala kerja keras, kesabaran dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Saya bangga pada diri saya sendiri! kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

MOTTO

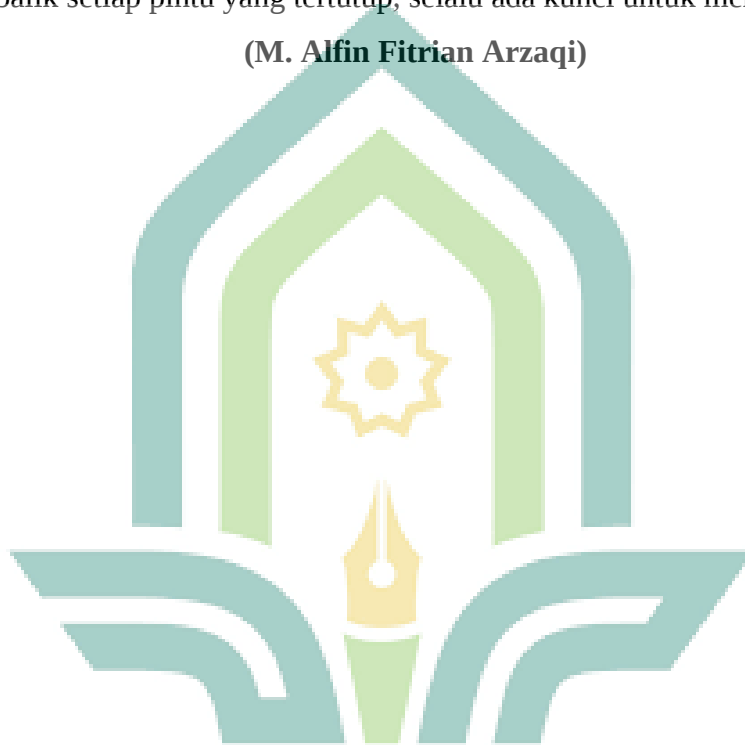
وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

"Dan tidak ada keberhasilanku melainkan dengan pertolongan Allah."

(QS. Hud: 88)

“Di balik setiap pintu yang tertutup, selalu ada kunci untuk membukanya”

(M. Alfin Fitriani Arzaqi)



ABSTRAK

M. Alfin Fitrian Arzaqi, Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi TikTok Shop. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pembimbing: Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I

Jual beli melalui TikTok Shop merupakan transaksi yang digemari masyarakat Indonesia karena menawarkan kemudahan transaksi, promosi menarik, dan sistem pembayaran praktis. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan permasalahan hukum berupa penyalahgunaan fitur pengembalian barang oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti penukaran barang, pengiriman barang palsu, maupun pengembalian barang yang tidak sesuai kondisi awal, sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dan menunjukkan belum optimalnya perlindungan hukum yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam, serta menganalisis akibat hukum yang memberikan dampak bagi pelaku usaha.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan normatif. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha telah diberikan dalam bentuk perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kebijakan pengembalian barang dan persyaratan bukti pendukung, sedangkan perlindungan represif diberikan melalui fitur banding dan layanan customer service sebagai sarana penyelesaian sengketa. Akan tetapi, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat penyalahgunaan fitur pengembalian barang, seperti penukaran barang, pengiriman paket kosong, dan pemanfaatan sistem persetujuan otomatis yang merugikan pelaku usaha. Ditinjau dari perspektif hukum Islam, praktik pengembalian barang di TikTok Shop memiliki kesamaan dengan konsep *iqalah*, namun praktik tersebut tidak memenuhi salah satu syarat *iqalah* karena masih menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Penyalahgunaan fitur tersebut juga menimbulkan akibat hukum berupa kerugian materiil dan nonmateriil, hilangnya hak atas barang dan pembayaran, serta berubahnya hubungan hukum menjadi sengketa, sementara penerapan sanksi terhadap konsumen belum berjalan secara tegas sehingga perlindungan hukum bagi pelaku usaha belum optimal.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, TikTok Shop, Pengembalian Barang.

ABSTRACT

M. Alfin Fitrian Arzaqi, Legal Protection for Business Actors Against the Misuse of Product Return Features in TikTok Shop Transactions. Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Supervisor: Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.

Buying and selling through TikTok Shop has become a popular transaction method among Indonesian consumers because it offers convenient transactions, attractive promotions, and a practical payment system. However, this convenience has also given rise to legal issues in the form of misuse of the product return feature by irresponsible consumers, such as exchanging products, sending counterfeit goods, or returning products that are not in their original condition. These actions result in losses for business operators and indicate that the existing legal protection has not yet been optimal. This study aims to analyze the legal protection afforded to business operators against the misuse of the product return feature on TikTok Shop based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law, as well as to analyze the legal consequences that have an impact on business operators.

This research is an empirical legal study using a qualitative approach. The data sources consist of primary and secondary data. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Furthermore, the data were analyzed using the interactive analysis model proposed by Miles and Huberman, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that legal protection for business actors has been provided in the form of preventive and repressive protection. Preventive protection is implemented through product return policies and supporting evidence requirements, while repressive protection is provided through the appeal feature and customer service as dispute resolution mechanisms. However, its implementation has not been optimal because there are still abuses of the product return feature, such as product exchanges, empty package deliveries, and the misuse of the automatic approval system, which are detrimental to business actors. From the perspective of Islamic Law, the practice of product returns on TikTok Shop is similar to the concept of iqalah, however, the practice does not fulfill one of the requirements of iqalah because it continues to cause losses to business actors. The misuse of this feature also results in legal consequences in the form of material and immaterial losses, loss of rights to goods and payments, and the transformation of legal relations into disputes, while the implementation of sanctions against consumers has not been carried out firmly, resulting in suboptimal legal protection for business actors.

Keywords: Legal Protection, Business Actors, TikTok Shop, Product Returns

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi TikTok Shop” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw., keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang senantiasa mengikuti ajaran beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Khafid Abadi, M.H.I., selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Jumailah, M.S.I., selaku Sekertaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Anindya Aryu Inayati, M.P.I., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tidak ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
8. Para pelaku usaha di TikTok Shop yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Sahabat dan teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2022 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan..
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 1 Juni 2026

Penulis


M. Alfin Fitrian Arzaqi
Nim. 10222121

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	xii
MOTTO	xiv
ABTRAK.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kerangka Teori	6
F. Penelitian Yang Relevan	10
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA.....	22
A. Tinjauan Umum Pelindungan Hukum.....	22
B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dan Konsumen.....	25
C. Tinjauan Umum Jual Beli Online.....	29
D. Konsep Akibat Hukum	38

BAB III PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DI TIKTOK SHOP .	41
A. Gambaran Umum TikTok Shop	41
B. Kebijakan Pengembalian Barang di Tiktok Shop	51
C. Mekanisme Pengembalian Barang di TikTok Shop	56
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA DI TIKTOK SHOP.....	65
A. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang	65
B. Akibat Hukum Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang di Tiktok Shop Terhadap Pelaku Usaha	80
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kriteria Informan	16
Tabel 4.1 Pemenuhan Hak Atas Pembayaran	67
Tabel 4.2 Hak Pelaku Usaha Untuk Melakukan Pembelaan Diri	70
Tabel 4.3 Hasil Laporan Pelaku Usaha	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Homepage TikTok Shop	43
Gambar 3.2 Tampilan Live Streaming.....	46
Gambar 3.3 Alur Mekanisme Jual Beli di TikTok Shop	50
Gambar 3.4 Kebijakan Pengembalian Barang/Dana.....	52
Gambar 3.5 Alur Pengembalian Barang	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara	94
Lampiran 1.2 Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 1.3 Dokumentasi.....	108
Lampiran 1.4 Surat Ijin Penelitian	110
Lampiran 1.5 Daftar Riwayat Hidup.....	111



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi menyebabkan berbagai jenis usaha baru terus bermunculan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, sehingga mendorong pertumbuhan pesat bisnis berbasis *e-commerce*. Kondisi ini menyebabkan persaingan dalam sektor *e-commerce* bertambah ketat. Berbagai perusahaan *e-commerce* saling bersaing dalam menawarkan keuntungan terbaik kepada konsumen, seperti layanan pengiriman gratis, potongan harga, voucher dan hadiah lainnya. Diantara berbagai aplikasi seluler yang saat ini mengalami popularitas di Indonesia adalah aplikasi TikTok Shop.¹

TikTok didirikan oleh Zhang Yiming pada Maret 2012, yang dibuat oleh ByteDance, sebuah perusahaan teknologi berbasis internet yang berasal dari Tiongkok.² Aplikasi TikTok meluncurkan sebuah fitur terbaru yang diberi nama TikTok Shop. Fitur ini merupakan bentuk inovasi terkini dari platform TikTok, yang memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuka layanan *e-commerce* secara langsung melalui platform tersebut. Dengan adanya fitur tersebut, pengguna memiliki kemampuan untuk melakukan aktivitas penjualan dan pembelian secara langsung didalam platform aplikasi. Cukup dengan menggunakan perangkat ponsel, pengguna dapat memilih dan membeli berbagai produk, termasuk kebutuhan sehari-hari.

Kemudahan dalam menggunakan platform TikTok Shop turut mendorong peningkatan jumlah konsumen, Hal ini disebabkan oleh alasan kepraktisan, metode pembayaran yang ditawarkan tergolong sederhana dan efisien, karena dapat dilakukan melalui transfer bank maupun pembayaran di tempat (*Cash On Delivery*). Selain itu, menyediakan berbagai promosi menarik bagi konsumen.

¹ Tipa Naura Nazifah, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode Servqual" (Jambi: Universitas Dinamika Bangsa, 2023), hal. 1.

² Safitri Wulandari et al., "Peran Konten TikTok Dalam Mengembangkan Branding Sebagai Media Bisnis Digital Yang Berprofitabilitas," *Journal Of Science And Education Reseach* 4, no. 1 (2025): hal. 72.

TikTok sendiri dikenal sebagai media sosial yang berfokus pada konten hiburan, sehingga menarik minat berbagai kalangan masyarakat yang menggunakannya.³

Namun, dibalik pertumbuhan pesat dan kemudahan yang disediakan TikTok Shop muncul berbagai tantangan, terutama dalam hal perlindungan hukum. permasalahan yang paling umum adalah penyalahgunaan fitur pengembalian barang oleh konsumen.⁴ Meskipun fitur ini pada dasarnya dirancang untuk memberikan kenyamanan dan menjamin hak konsumen, namun dalam praktiknya kerap kali disalahgunakan oleh sejumlah konsumen yang tidak bertanggung jawab. Penyalagunaan ini berupa praktik pengembalian barang atau produk yang tidak sesuai dengan kondisi awal, dimana barang yang dikembalikan adalah barang palsu, barang yang telah rusak atau barang yang telah ditukar. Tindakan ini menimbulkan rasa kekecewaan dan merugikan pelaku usaha secara finansial.

Permasalahan ini diperburuk oleh kebijakan pengembalian barang yang cenderung mengutamakan konsumen secara sepihak, dimana mereka dapat mengembalikan barang tanpa syarat ketat. Pelaku usaha seringkali tidak memiliki wewenang untuk menolak pengembalian meskipun alasannya tidak valid atau tidak jelas. Kebijakan ini menimbulkan kekecewaan dan merugikan pelaku usaha, karena harus menanggung biaya pengiriman, dan kehilangan produk. Selain itu, pengembalian yang dilakukan tidak memenuhi persyaratan kondisi barang yang layak dikembalikan atau ditukar sebagaimana tercantum dalam pada pasal 69 ayat (2) Peraturan pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.⁵

Dalam konteks hukum, perlindungan bagi pelaku usaha di Indonesia sudah tercantum dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

³ Arih Mushofa. "Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online Di Tiktok Shop Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Toko Online Distributor Klambi Di Gumpang, Kartasura)" (Surakarta: UIN Raden Mas Said, 2024), hal. 2.

⁴ Ziddan, Pelaku Usaha Di TikTok Shop, diwawancarai oleh peneliti, pada tanggal 25 April 2026.

⁵ Peraturan Pemerintah, "Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik" (2019).

tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pasal 6 yang memuat hak-hak pelaku usaha. Namun, regulasi tersebut lebih berfokus pada perlindungan konsumen dan belum mengatur secara jelas mekanisme penyelesaian jika pelaku usaha mengalami kerugian. Padahal, Pasal 6 huruf b menyatakan bahwa hak pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan hukum atas perilaku konsumen yang tidak beritikad baik.⁶

Selain ditinjau dari hukum positif, permasalahan penyalahgunaan pengembalian barang juga dapat dikaji dalam perspektif hukum Islam, khususnya berkaitan dengan konsep *iqalah* dalam transaksi muamalah. *Iqalah* merupakan mekanisme pembatalan akad atas kesepakatan kedua belah pihak yang dibolehkan dalam *fiqh* muamalah.⁷ Dalam praktiknya, setiap pihak dituntut untuk bertindak jujur dan beritikad baik agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Oleh karena itu, pelaksanaan hak pengembalian barang tidak boleh dijadikan sarana untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah, seperti menukar barang asli dengan barang lain, karena hal tersebut bertentangan dengan prinsip keadilan dalam transaksi Islam.

Meskipun ketentuan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha telah diatur, dalam praktiknya masih terdapat celah yang dapat dimanfaatkan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti yang dialami oleh toko Batik Alfadl di platform TikTok Shop. Pengalaman tersebut menggambarkan bagaimana penyalahgunaan fitur pengembalian barang dapat merugikan pelaku usaha. Dalam kasus ini, konsumen mengajukan permohonan pengembalian barang dengan berbagai alasan, namun saat barang dikembalikan kepada pelaku usaha, barang tersebut bukan barang asli yang sebelumnya dikirim, melainkan telah diganti dengan barang lain, seperti pelaku usaha mengirimkan produk berupa baju gamis kepada konsumen, namun saat dilakukan proses pengembalian, barang yang diterima kembali telah diganti dengan kardus, pakaian bekas atau produk lain yang tidak sesuai dengan barang awal yang

⁶ Lihat Pasal 6, “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (1999): hal. 4-5.

⁷ Zumrotul Wahidah, “Berakhirnya Perjanjian Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Perdata,” *Tahkim* 3, no. 2 (2020): hal. 25.

dikirimkan. Tindakan tersebut menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, karena kehilangan barang aslinya karena ditukar dengan barang palsu. Kasus serupa tidak hanya terjadi pada TikTok Shop, tetapi juga ditemukan pada berbagai *platform e-commerce* lainnya, salah satunya platform Shopee. Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Bayu Hidayat, yang menjelaskan bahwa Permasalahan pengembalian barang (retur) yang dilakukan konsumen yang mana pengembalian barang ini tidak memenuhi dengan standar kebijakan yang telah disepakati antara pelaku usaha dan Shopee, sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.⁸

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat undang-undang yang mengkaji perlindungan hukum bagi pelaku usaha, namun dalam implementasinya masih terdapat celah yang kerap dimanfaatkan oleh oknum konsumen yang tidak bertanggung jawab, sehingga menimbulkan rasa kekecewaan dan kerugian bagi pihak pelaku usaha. Sebagaimana telah dijelaskan permasalahan tersebut, penulis terdorong untuk mengkaji permasalahan ini lebih lanjut dalam sebuah penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Penyalahgunaan Fitur Pengembalian Barang Pada Transaksi TikTok Shop”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan pada bagian latar belakang, untuk itu peneliti menetapkan fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di *platform* TikTok Shop berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam?
2. Bagaimana akibat hukum penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop terhadap pelaku usaha?

⁸ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2023). hal. 3.

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah dipaparkan, studi ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di *platform* TikTok Shop berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam
2. Untuk menganalisis akibat hukum penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop terhadap pelaku usaha

D. Manfaat Penelitian

Hal penting suatu penelitian terletak pada manfaat yang dapat diimplementasikan setelah hasilnya diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum ekonomi syariah, khususnya dalam kajian perlindungan hukum pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*, terkait penyalahgunaan fitur pengembalian barang.

2. Secara Praktis

a. Bagi pelaku usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pelaku usaha mengenai cara menangani pelanggaran yang dilakukan konsumen dalam penyalahgunaan fitur pengembalian barang.

b. Bagi pengelola platform Tiktok Shop

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kebijakan dan regulasi terkait mekanisme pengembalian barang di Tiktok Shop, agar perlindungan hukum lebih seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan meningkatkan kesadaran hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen agar memahami hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi *online*.

E. Kerangka Teori

1. Pelindungan Hukum

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Perlindungan hukum berarti tempat perlindungan, suatu perbuatan (hal dan sebagainya) yang harus dilindungi. Makna dari kata “perlindungan” memiliki unsur yang serupa, yaitu suatu tindakan melindungi, unsur pihak-pihak yang dilindungi, dan unsur cara-cara melindungi. Sehingga dapat disimpulkan perlindungan berarti melindungi terhadap pihak tertentu dengan cara atau tindakan tertentu.⁹

Pendapat Satjipto Rahardjo, definisi perlindungan hukum merupakan menyediakan perlindungan kepada hak asasi manusia yang dilanggar oleh pihak lain, dimana perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menjalankan dan menikmati seluruh hak-hak yang dijamin oleh hukum.¹⁰ Jadi, pemahaman mengenai teori perlindungan hukum lebih berfokus pada pihak yang dapat dibebani hak serta kewajiban hukum, baik individu maupun entitas hukum, dalam implementasinya memanfaatkan alat hukum yang berperan sebagai pencegah dan menekan, mencakup baik aturan lisan maupun tertulis.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Sedangkan pengertian konsumen terdapat

⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), hal. 595.

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 54.

dalam pasal 1 angka 2, yaitu setiap pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Sementara itu, definisi pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.¹²

a. Hak pelaku usaha

Hak pelaku usaha tercantum pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi:¹³

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

¹¹ Lihat pasal 1 angka 1-2, Indonesia, “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

¹² Lihat pasal 1 angka 3, Indonesia.

¹³ Lihat pasal 6, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Kewajiban pelaku usaha

Hak Pelaku usaha tercantum pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang meliputi:¹⁴

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Hukum Islam

Dalam hukum Islam, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam akad jual beli melahirkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara seimbang. Pelaku usaha (al-ba'i) berhak memperoleh pembayaran sesuai harga yang telah disepakati serta memperoleh perlindungan dari segala bentuk perbuatan yang merugikan, seperti penipuan (tadlis) atau tindakan curang lainnya. Sebaliknya, pelaku usaha berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan spesifikasi yang diperjanjikan, menjelaskan kondisi barang

¹⁴ Lihat pasal 7, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

secara jujur, serta tidak menyembunyikan cacat barang. Kewajiban tersebut merupakan bentuk penerapan prinsip kejujuran (*ash-shidq*), keadilan (*al-'adl*), dan amanah dalam transaksi jual beli.¹⁵

Hak pelaku usaha dalam hukum Islam juga mencakup hak untuk memperoleh kembali objek akad apabila terjadi pembatalan transaksi yang disebut dengan *iqalah*. Dalam hal ini, barang yang dikembalikan harus sesuai dengan objek akad dan tidak boleh mengalami perubahan yang merugikan pelaku usaha. Di sisi lain, konsumen berkewajiban melaksanakan akad dengan itikad baik dan tidak melakukan perbuatan yang mengandung unsur penipuan, ketidakjelasan (*gharar*), maupun tindakan lain yang menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.¹⁶

4. Akibat Hukum

Akibat hukum merupakan suatu konsekuensi atau dampak yang dibebankan oleh hukum terhadap suatu tindakan atau peristiwa hukum yang melibatkan subjek hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, akibat didefinisikan sebagai hasil atau akibat yang timbul dari suatu peristiwa, kondisi, atau keadaan sebelumnya.¹⁷

Menurut Jazim Hamidi, arti dampak hukum atau akibat hukum mengandung maksud dampak atau akibat hukum secara langsung, kuat, atau eksplisit. Akibat hukum dalam studi ilmu hukum, dikenali dalam tiga wujud. Adapun tiga wujud akibat hukum yang dimaksud adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Akibat hukum yang berupa timbulnya, berubahnya, atau hilangnya suatu kondisi hukum tertentu.

¹⁵ Mohammad Arifin, Reza Hilmy Luayyin, and Fia Ayuning Pertiwi, "Analisis Keabsahan Jual Beli Perspektif Ekonomi Islam Dan Kuh Perdata" 3 (2023): hal 8.

¹⁶ Haslinda Haslinda, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Pembatalan Sepihak (Praktik Jual Beli Tanah Yang Sudah Di Dp Di Desa Kalaena Kec. Wotu Kab. Luwu Timur)," 2025, hal. 24

¹⁷ Dina Rahmawati, "Pertanggungjawaban Notaris Mengenai Akta Yang Tidak Terpenuhinya Unsur Dan Kebenaran Materiil Studi Kasus Di Kabupaten Pati Jawa Tengah" (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung, 2025), hal 13.

¹⁸ Wasito, "Akibat Hukum Pemalsuan Identitas Diri Penghadap Dalam Pembuatan Akta Autentik (Studi Putusan Pengadilan Negeri Demak No. 125/Pid. B/2020/Pn Dmk)" (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung, 2025), hal. 29.

- b. Akibat hukum yang berupa lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu hubungan hukum tertentu.
- c. Akibat hukum yang berupa sanksi, yang tidak dikehendaki oleh subjek hukum (perbuatan melawan hukum).

Dalam penelitian ini, akibat hukum yang akan dikaji mencakup timbulnya, berubahnya, atau hilangnya suatu kondisi hukum tertentu, serta lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu hubungan hukum antara para pihak yang berkaitan.

F. Penelitian Terdahulu

Sebelum memulai penelitian, peneliti pertama-tama melakukan telaah pustaka (*literature review*) terhadap sejumlah studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Kajian pustaka ini bertujuan untuk memahami perkembangan teori serta temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah yang dikaji, dengan sumber yang berasal dari skripsi, buku, artikel, serta jurnal. Beberapa di antaranya dijadikan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini, antara lain:

1. Skripsi yang disusun Bayu Hidayat dengan judul “Perlindungan hukum pelaku usaha terkait pengembalian barang (retur) pada transaksi *E-Commerce* shopee”.¹⁹ Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum normatif. Dalam penelitian ini membahas tentang pengembalian barang (retur) yang dilakukan konsumen yang mana pengembalian barang ini tidak memenuhi dengan standar kebijakan yang telah disepakati antara penjual dan Shopee, sehingga menimbulkan kerugian kepada penjual. Hasil penelitiannya bahwa belum ada peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur secara khusus mengatur perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* dan mekanisme pengembalian barang juga memiliki kekurangan karena tidak sesuai dengan kebijakan komunitas dalam *e-commerce* Shopee.

¹⁹ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian, yaitu sama-sama membahas perlindungan hukum bagi pelaku usaha terkait pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce*. Adapun perbedaannya, penelitian Bayu Hidayat menggunakan penelitian hukum normatif dengan objek pada *platform* Shopee, sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian hukum empiris dengan objek pada *platform* TikTok Shop. Selain itu juga mengkaji permasalahan tersebut dari perspektif hukum Islam.

2. Skripsi yang disusun Indah Monalisa yang diberi judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh TikTok Shop Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”.²⁰ Penelitian tersebut mengkaji pembatalan transaksi sepihak oleh penjual di TikTok Shop sebagai bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan penjual membatalkan pesanan yang telah dibayar tanpa pemberitahuan dan alasan yang sah melanggar Pasal 1266, 1267, 1338, dan 1480 KUH Perdata serta UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ditinjau Hukum Ekonomi Syariah, pembatalan sepihak juga bertentangan dengan prinsip keadilan dan kerelaan dalam akad yang telah sah, sehingga bertentangan dengan prinsip muamalah Islam.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai perlindungan hukum dalam transaksi pada platform TikTok Shop serta sama-sama dikaji dari perspektif hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah. Adapun perbedaannya, penelitian Indah Monalisa berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan transaksi sepihak oleh penjual, sedangkan penelitian penulis berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang oleh konsumen.

²⁰ Indah Monalisa, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Tiktok Shop Perspektif Hukum Ekonomi Syariah,” (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2023).

3. Skripsi yang disusun Nafa Sofiana Reza yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Di PT Shopee Indonesia”.²¹ Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perlindungan hukum ini diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyangkut hak-hak pelaku usaha. Namun, Undang-Undang ini tidak diatur secara spesifik sehingga masih menyisakan beberapa permasalahan, seperti konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya dengan itikad baik sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan haknya. Selain itu, UUPK belum memberikan ketentuan yang tegas mengenai tanggung jawab konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online*. Adapun perbedaannya, penelitian Nafa Sofiana Reza berfokus pada perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi dengan metode pembayaran Cash on Delivery (COD) pada platform Shopee, sedangkan penelitian penulis berfokus pada penyalahgunaan fitur pengembalian barang pada platform TikTok Shop. Selain itu, penelitian penulis juga mengkaji permasalahan tersebut dari perspektif Hukum Islam.

4. Jurnal yang ditulis oleh Ibrahim Nainggolan dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia”.²² Jurnal tersebut mengkaji bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha yang mengalami kerugian dalam transaksi *online* akibat tindakan konsumen yang tidak beretikad baik, seperti pembatalan pesanan sepihak dan pemalsuan bukti pembayaran atau tindakan *hit and run*. Oleh karena itu, perlu adanya kebijakan dan penguatan regulasi

²¹ Nafa Sofiyana Reza, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Di PT. Shopee Indonesia” (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2020).

²² Nainggolan Ibrahim, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia,” *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan 2*, no. 1 (2021): 1060–67.

yang bukan semata-mata melindungi konsumen, tetapi juga memberi keadilan bagi pelaku usaha secara seimbang.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan hukum positif, sedangkan penelitian penulis secara khusus mengkaji penyalahgunaan fitur pengembalian barang pada *platform* TikTok Shop serta ditinjau dari perspektif Hukum Islam.

5. Skripsi yang disusun Nova Radina Putri dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Seller Dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee”.²³ Penelitian tersebut mengkaji kebijakan retur barang di aplikasi shopee serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada seller. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya shopee dalam memenuhi hak-hak seller pada prinsipnya telah sejalan dengan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan Shopee telah menetapkan kebijakan retur untuk melindungi hak-hak konsumen dan seller. Namun dalam implementasinya, perlindungan hukum terhadap seller belum berjalan secara optimal, khususnya dalam penyelesaian sengketa dan kebijakan pengembalian yang terkadang merugikan seller.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam pengembalian barang pada transaksi *e-commerce* dengan pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah. Perbedaannya, penelitian Nova Radina Putri membahas kebijakan retur barang pada *platform* Shopee secara umum, sedangkan penelitian penulis secara khusus mengkaji penyalahgunaan fitur pengembalian barang beserta akibat hukumnya terhadap pelaku usaha pada *platform* TikTok Shop.

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa meskipun seluruhnya menyoroti isu perlindungan hukum pada transaksi *e-*

²³ Nova Radina Putri, “Perlindungan Hukum Bagi Seller Dalam Kebijakan Retur Barang Di Aplikasi Shopee” (Pekalongan: UIN KH Abdurrahman Wahid, 2025).

commerce, masing-masing memiliki fokus berbeda. Penelitian ini memberikan kebaruan kajian dengan memfokuskan kajian pada aspek perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, studi ini diharapkan mampu melengkapi literatur yang belum tersedia.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang menganalisis permasalahan dengan menggabungkan sumber hukum sebagai data sekunder dan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan.²⁴ Penelitian hukum empiris menurut Soerjono Soekanto adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi hukum serta melihat efektivitas pelaksanaan hukum di masyarakat.²⁵ Penelitian empiris berfokus pada fakta-fakta sosial sebagai objek kajiannya. Studi lapangan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam keadaan sekarang, dan interaksi yang terjadi dalam lingkungan suatu unit sosial, baik individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat.²⁶

Penelitian ini digunakan untuk mengkaji implementasi perlindungan hukum bagi pelaku usaha terkait fitur pengembalian barang di TikTok Shop berdasarkan pengalaman para pelaku usaha.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian merujuk pada metode yang dipilih untuk menjalankan proses penelitian. Dalam penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu proses ilmiah yang melibatkan proses pengamatan serta menyelidiki, dengan tujuan untuk mempelajari objek penelitian, menggali pemahaman yang mendalam, serta

²⁴ Mukti Fajar and Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hal 140.

²⁵ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal 24.

²⁶ Ramli et al., "Penelitian Multidimensi: Analisis Beragam Jenis Dan Teknik," *Indo-MathEdu Intellectuals Journal* 5, no. 3 (2024): 3850, <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i3.1379>.

menafsirkan dan memberikan makna terhadap suatu fenomena sosial serta berbagai persoalan yang muncul di lingkungan masyarakat.²⁷ Hasil dari penelitian kualitatif biasanya disajikan melalui uraian tertulis, atau pandangan personal dari pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung terhadap objek penelitian.²⁸

Selain pendekatan kualitatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan normatif yaitu salah satu cara untuk menganalisis data dalam penelitian hukum yang menggabungkan kajian terhadap hukum positif (normatif) dengan penelitian lapangan (empiris). Dalam pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengkaji ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai data sekunder, tetapi juga mengumpulkan data primer melalui penelitian di lapangan untuk mengetahui bagaimana ketentuan hukum tersebut diterapkan dalam praktik serta dampaknya terhadap para pihak yang terlibat.²⁹ Dalam penelitian ini, pendekatan normatif digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi ketentuan mengenai perlindungan konsumen serta ketentuan hukum Islam yang berkaitan dengan kebijakan pengembalian barang (retur) pada transaksi di TikTok Shop.

Penggunaan kedua pendekatan tersebut saling melengkapi dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai praktik penyalahgunaan fitur pengembalian barang yang dialami pelaku usaha di TikTok Shop, sedangkan pendekatan normatif digunakan untuk menganalisis kesesuaian praktik tersebut dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan perspektif hukum positif, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta perspektif Hukum Islam sebagai dasar untuk menilai perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop.

²⁷ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hal. 11.

²⁸ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), hal. 12.

²⁹ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), 40.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama di lokasi penelitian. Secara sederhana, data primer adalah informasi yang dihimpun dan dianalisis secara langsung oleh peneliti dari subjek maupun objek kajian.³⁰ Pada studi ini data primer didapatkan secara langsung dari lapangan melalui obsevasi dan wawancara dengan pelaku usaha atau *Seller* TikTok Shop di Kecamatan Buaran, Kabupaten Pekalongan. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan subjek penelitian berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.³¹ Adapun kriteria pelaku usaha sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kriteria Informan

No.	Kriteria Pelaku Usaha
1.	Aktif berjualan di TikTok Shop.
2.	Pernah mengalami pengembalian barang oleh konsumen.
3.	Usaha sudah berjalan minimal 1 tahun.
4.	Bersedia memberikan informasi secara terbuka.
5.	Berdomisili di kecamatan Buaran, kabupaten Pekalongan.

Sumber: Olah Data Penelitian

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu informasi yang sudah tersedia sebelumnya dan dapat diakses atau digunakan oleh peneliti dengan cara melihat dan membaca. Data ini berfungsi sebagai informasi pendukung, karena tidak diperoleh secara langsung dari subjek maupun objek kajian, melainkan melalui referensi lain.³² Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber data yang berupa:

³⁰ Lila Pangestu Hadiningrum, "Metode Penelitian (Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan)," *Malang, Ahlimedia*, 2021, hal. 36.

³¹ Agus Ria Kumara, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2018) hal. 8.

³² Lila Pangestu Hadiningrum, "Metode Penelitian (Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan)," *Malang, Ahlimedia*, 2021, hal. 36.

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan yang mengikat seperti norma atau kaidah dasar, peraturan dasar peraturan perundang-undang. Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Elektronik.
- c) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- d) Al-Qur'an
- e) Hadis Nabi Muhammad SAW yang berkaitan dengan konsep *iqalah* dalam hukum Islam

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Seperti buku, Artikel, jurnal, pandangan para ahli dan hasil penelitian hukum.³³ Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Buku-buku literatur tentang hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha, Hukum Ekonomi Syariah dan fikih muamalah.
- b) Jurnal Ibrohim Nainggolan dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia.”
- c) Skripsi Bayu Hidayat dengan judul “Perlindungan hukum pelaku usaha terkait pengembalian barang (retur) pada transaksi *E-Commerce* shopee”.
- d) Skripsi Nova Radina Putri dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Seller Dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee”.

³³ Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum Cetakan VII, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014). Hal. 31

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier atau yang disebut juga sebagai bahan non hukum yakni bahan yang digunakan sebagai pendukung terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan kamus Besar Bahasa Indonesia.³⁴ Adapun bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a) Tim penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- b) Enklopedia.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini membantu peneliti untuk melihat dan mendokumentasikan peristiwa sebagaimana adanya, tanpa melakukan perubahan dari pihak peneliti.³⁵ Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelaku usaha yang berkaitan dengan proses pengembalian barang, seperti bukti pengajuan retur, kondisi barang yang dikembalikan, serta proses penanganan pengembalian barang oleh pelaku usaha di TikTok Shop.

b. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi secara langsung antara narasumber dan peneliti, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih dalam mengenai topik kajian. Teknik ini memberikann kesempatan bagi peneliti untuk mengekspolasi pengalaman, sudut pandang, maupun pendapat dari narasumber secara lengkap.³⁶

³⁴ Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Jurnal Gema Keadilan* Vol. 7 (2020): hal. 26.

³⁵ Siti Romdona, Silvia Senja Junista, And Ahmad Gunawan, "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner," *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, No. 1 (2025): hal. 42.

³⁶ Romdona, Junista, and Gunawan, hal. 43.

Dalam penelitian ini, pihak yang akan diwawancarai adalah para pelaku usaha di platform TikTok Shop. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pelaku usaha dengan mengajukan sejumlah pertanyaan seputar pengembalian barang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan menelusuri dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan kajian.³⁷ Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen berupa kebijakan dan mekanisme pengembalian barang yang tercantum pada platform TikTok Shop, transkrip hasil wawancara dengan informan, serta dokumentasi kegiatan penelitian yang mendukung proses pengumpulan data..

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Adapun tahapan dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu suatu proses analisis yang bertujuan untuk mempertajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, serta menyaring data yang tidak relevan guna mempermudah proses analisis akhir. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyaring hasil wawancara dan observasi sehingga hanya informasi yang relevan terkait pengembalian barang yang digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu suatu proses menyusun informasi yang telah dikumpulkan, agar memudahkan dalam menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun hasil wawancara dan observasi

³⁷ Kumara, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hal. 36.

pelaku usaha TikTok Shop ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan pernyataan informan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu proses di mana peneliti menyimpulkan makna dari data yang telah melalui proses reduksi dan penyajian. Kesimpulan yang dihasilkan harus didasarkan pada data yang valid, serta disusun secara logis dan konsisten. Dalam kajian kualitatif ini, penarikan kesimpulan bersifat induktif, artinya kesimpulan berdasarkan pola-pola atau temuan spesifik yang dihasilkan selama penelitian.³⁸ Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengintegrasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop serta akibat hukum yang ditimbulkannya.

H. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap isi studi ini, Dengan demikian susunan sistematika penulisan dalam studi ini dalam bentuk berikut:

BAB I PENDAHULUAN, berisi uraian yang terdiri dari pembahasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teori, penelitian terdahulu, metodologi penelitian dan struktur penulisan.

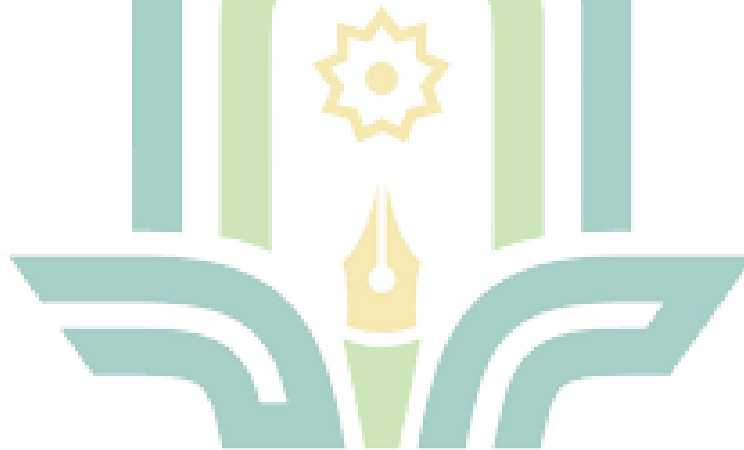
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA, berisi uraian teori yang menjadi dasar analisis permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: perlindungan hukum, pengertian pelaku usaha dan konsumen, hak serta kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen, teori jual beli *online* dan teori akibat hukum.

³⁸ Siti Fadjarajani et al., “Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner” (ideas publishing, 2020), hal. 202–207.

BAB III PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DI TIKTOK SHOP, pada bab ini memuat gambaran umum TikTok Shop, mekanisme pengembalian barang di TikTok Shop dan dokumen kebijakan TikTok Shop.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA DI TIKTOK SHOP, pada bab ini penulis menjelaskan tentang hasil analisis penelitian yang mengarah pada rumusan masalah, yaitu: 1). perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam menghadapi penyalahgunaan fitur pengembalian barang di platform e-commerce TikTok Shop berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. 2). akibat perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada fitur pengembalian pengembalian barang di TikTok Shop.

BAB V PENUTUP, pada bagian ini memuat simpulan dari hasil pembahasan serta saran yang relevan dengan topik penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya sudah diberikan melalui bentuk perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kebijakan dan prosedur pengembalian barang, seperti kewajiban melampirkan bukti foto atau video serta batas waktu pengajuan dan respons pengembalian barang. Sedangkan, perlindungan represif diberikan melalui fitur banding dan layanan *customer service* sebagai sarana penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat penyalahgunaan fitur pengembalian barang yang dilakukan, seperti penukaran barang, modus pengiriman paket kosong, dan pemanfaatan sistem persetujuan otomatis. Akibatnya, hak-hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya terpenuhi dan posisi pelaku usaha masih cenderung lebih lemah dibandingkan konsumen. Ditinjau dari perspektif Hukum Islam, praktik pengembalian barang pada TikTok Shop memiliki kesamaan dengan konsep *iqalah* sebagai bentuk pembatalan transaksi jual beli. Akan tetapi, praktik tersebut tidak memenuhi salah satu syarat *iqalah* dalam Islam karena dalam pelaksanaannya masih menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha dan belum mencerminkan kesepakatan yang adil antara para pihak.
2. Penyalahgunaan fitur pengembalian barang di TikTok Shop menimbulkan akibat hukum bagi pelaku usaha berupa hilangnya hak atas barang dan pembayaran, kerugian materiil dan nonmateriil, serta berubahnya hubungan hukum dari transaksi jual beli menjadi sengketa. Selain itu, proses penyelesaian sengketa dan pembuktian pengembalian barang masih

menyulitkan pelaku usaha. Dalam praktiknya, penerapan sanksi terhadap konsumen yang melakukan penyalahgunaan fitur pengembalian barang juga belum berjalan tegas, sehingga belum memberikan perlindungan yang optimal bagi pelaku usaha.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. TikTok Shop perlu memperbaiki mekanisme pengembalian barang, terutama terkait sistem persetujuan dan pengembalian dana otomatis. Proses pengembalian sebaiknya dilakukan melalui verifikasi yang lebih jelas dan seimbang antara konsumen dan pelaku usaha agar tidak menimbulkan kerugian sepihak bagi pelaku usaha. Pengembalian dana seharusnya tidak langsung diberikan kepada konsumen ketika barang baru diserahkan ke pihak pengiriman, melainkan setelah barang pengembalian diterima dan diverifikasi terlebih dahulu oleh pelaku usaha. Selain itu, TikTok Shop juga perlu mempertegas pengawasan terhadap akun yang terindikasi melakukan penyalahgunaan fitur pengembalian barang.
2. TikTok Shop perlu membuat kebijakan yang lebih jelas terkait pengembalian barang dan proses banding bagi pelaku usaha. Proses banding juga perlu dipermudah dan dilakukan secara lebih adil antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam pembuktian banding pengembalian barang. Selain itu, perlu adanya sanksi yang tegas bagi konsumen yang terbukti menyalahgunakan fitur pengembalian barang agar memberikan efek jera dan mencegah terulangnya perbuatan yang merugikan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A, Erhans. *Akuntansi Berdasarkan Prinsip Akuntansi Indonesia*. Jakarta: Pt. Ercontara Rajawali, 2015.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu 5*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedu. Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Fadjarajani, Siti, Ely Satiyasih Rosali, Siti Patimah, Fahrina Yustiasari Liriwati, Nasrullah Nasrullah, Ana Sriekaningsih, Achmad Daengs Gs, Robetmi Jumpakita Pinem, Hegar Harini, And Acai Sudirman. "Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner." Ideas Publishing, 2020.
- Fajar, Mukti, And Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fatmawatie, Naning. *E Commerce Dan Perilaku Konsumtif*. Kediri: Iain Kediri Press, 2022.
- Hadiningrum, Lila Pangestu. "Metode Penelitian (Sebuah Pengantar Disiplin Keilmuan)." *Malang, Ahlimedia*, 2021.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada, 2009.
- Janus, Sidabalok. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Bandung: Citra Aditya Bakti*, 2010.
- Kumara, Agus Ria. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2018.
- Mustafa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Mulyadi. *Sistem Akuntans*. Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Nasional, Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Iv. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka, 2008.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2000.

Sa, Romli. *Perlindungan Hukum*. 1st Ed. Kota Palembang: Cv. Doki Course And Training, 2024.

Siahaan, Nht. *Hukum Konsumen*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cv. Azka Pustaka, 2023.

Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2003.

Soemarso. *Akuntansi Suatu Pengantar*,. Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Jurnal:

Arifin, Mohammad, Reza Hilmy Luayyin, dan Fia Ayuning Pertiwi. “Analisis Keabsahan Jual Beli Perspektif Ekonomi Islam dan KUH Perdata.” *JSE: Jurnal Sharia Economica*, Vol. 3, No.1,(2023).

Benuf, Kornelius, dan Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer.” *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, 2020.

Gloria, Elisabeth, And Putri Triari Dwijayanthi. “Rekonstruksi Kedudukan Prinsip Itikad Baik Dalam Transaksi Bisnis Era Media Sosial Digital.” *Jurnal Media Akademik (Jma)* 3, No. 11 (2025).

Gozaly, Ahmad Yusdi, And Jaenudin. “Khiyar Dan Iqalah Dalam Hukum Ekonomi Syariah.” *Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung*, 2026.

Ibrahim, Nainggolan. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia.” *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* 2, No. 1 (2021): 1060–67.

Muna, Nurul Arofatul, And Ika Arifianti. “Register Lingual Pada Jual Beli Online Dalam Aplikasi Shoppe.” *Transformatika: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya* 8, No. 2 (2024): 486–99.

Priansyah, Aldi, M. Zulvi Romzul Huda Fuadi, Jumailah, and Siti Qomariyah. “Perlindungan Hukum Affiliator Dalam Transaksi Jasa Pemasaran Produk Di TikTok” 5, no. 1 (2025)

Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari, And Ujianti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Persfektif Kesadaran Hukum Masyarakat.” *Jurnal Analogi Hukum: Universitas Warmadewa* 4, No. 1 (2023): 13–19.

- Ramadhana, Besse Nursafitri, Marwin Amirullah, And Faisal Ahmadi. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Sepihak Jual Beli Istishna Pada Ridho Konsen Di Desa Tangkit Kecamatan Sungan Gelam Kabupaten Muaro Jambi." *Wasatiyah: Jurnal Hukum* 4, No. 2 (2023): 36–50.
- Ramli, Andi Eki Dwi Wahyuni, Umar Sulaiman, And Ulfiani Rahman. "Penelitian Multidimensi: Analisis Beragam Jenis Dan Teknik." *Indo-Mathedu Intellectuals Journal* 5, No. 3 (2024): 3846–60. <https://doi.org/10.54373/Imej.V5i3.1379>.
- Rahmawati, Rika, Riva Aprilia, dan Pebi Pebrianti. "The Analisis Problematika Jual Beli Online di Era Digital dalam Perspektif Fiqih Muamalah." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 4, no. 4 (2026): 114–124.
- Romdona, Siti, Silvia Senja Junista, And Ahmad Gunawan. "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner." *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, No. 1 (2025): 39–47.
- Sauri, Supian, And Novita Alfinuri. "Pengaruh Ulasan Pelanggan, Penilaian, Gratis Ongkir, Kesadaran Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Shopee." *Adl Islamic Economic* 4, No. 1 (2023): 1–18.
- Setiawardani, Dian Ayu. "Analisis Penggunaan TikTok Shop sebagai Media Pemasaran Digital (Studi Deskriptif pada Akun TikTok Shop Sepal-Sepil)." Repository STIE Surakarta, 2025. <https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/4477c4b3-18fb-4836-9f59-900bfb50a017>.
- Septiani, Ayu, And Asri Soraya Afsari. "Edukasi Pemanfaatan Media Sosial Dalam Rangka Pelestarian Seni Lais Bagi Siswa Smpn 1 Rajapolah Kecamatan Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya." *Midang* 1, No. 3 (2023): 103–12.
- Syahfitri, Triyana. "Tinjauan Yuridis Jual Beli Menurut Hukum Perdata." *Jurnal Hukum Das Sollen*, N.D., 1–13.
- Wahyuni, Eka Sri. "Trend Jual Beli Online Melalui Situs Resmi Menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam." *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 4, No. 2 (2019): 186.
- Wibowo, Mutia Dwi, Yudhi Widyo Armono, And Ashinta Sekar Bidari. "Kendala Penerapan Penerapan Syarat Sahnya Perjanjian Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Dalam Transaksi Jual Beli Online Via Tokopedia Di Akademi Bisnis Digital Surakarta." *Justicia Journal* 10, No. 2 (2021): 78–87.

Wulandari, Safitri, Mun'yah Zahiroh, Lu'luil Maknunah, And Siti Nur Halizah. "Peran Konten Tiktok Dalam Mengembangkan Branding Sebagai Media Bisnis Digital Yang Berprofitabilitas." *Journal Of Science And Education Research* 4, No. 1 (2025): 71–78.

Skripsi:

Haslinda, Haslinda. "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Pembatalan Sepihak (Praktik Jual Beli Tanah Yang Sudah Di Dp Di Desa Kalaena Kec. Wotu Kab. Luwu Timur)," 2025.

Hidayat, Bayu. "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee." Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

Monalisa, Indah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Tiktok Shop Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *Universitas Islam Negeri (Uin)*. Palembang, 2023.

Mushofa, Arih, "Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di TikTok Shop dengan Metode Pembayaran COD Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam." UIN Raden Mas Said Surakarta, 2024.

Naura Nazifah, Tipa. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna TikTok Shop Pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode Servqual." Universitas Dinamika Bangsa, 2023.

Putri, Nova Radina. "Perlindungan Hukum Bagi Seller Dalam Kebijakan Retur Barang Di Aplikasi Shopee." Pekalongan: Uin Kh Abdurrahman Wahid, 2025.

Rahmawati, Dina. "Pertanggungjawaban Notaris Mengenai Akta Yang Tidak Terpenuhinya Unsur Dan Kebenaran Materiil Studi Kasus Di Kabupaten Pati Jawa Tengah." Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2025.

Reza, Nafa Sofiayana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalamjual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Di Pt. Shopee Indonesia." Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2020.

Ringo, Doly Arta Frido Siringo. "Akibat Hukum Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Dibawah Tangan (Studi Kasus Tanah Kavling Di Jalan Simpang Pir Kecamatan Tandun Rokan Hulu)." Universitas Islam Riau, 2022.

Wasito, Wasito. "Akibat Hukum Pemalsuan Identitas Diri Penghadap Dalam Pembuatan Akta Autentik (Studi Putusan Pengadilan Negeri Demak No. 125/Pid. B/2020/Pn Dmk)." Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2025.

Wahidah, Zumrotul. “Berakhirnya Perjanjian Perspektif Hukum Islam dan Hukum Perdata.” *Tahkim*, Vol. 3, No. 2, 2020

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Republik. “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lembaran Negara RI Tahun 8* (1999).

Peraturan Pemerintah. Peraturan pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (2019).

Website:

Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Diakses tanggal 28 Juni 2026.

Maming, Usamah. “Fikih Jual Beli: Di Saat Pembatalan Jadi Pilihan”, 2022. Tersedia pada: <https://markazinayah.com/fikih-jual-beli-disaat-pembatalan-jadi-pilihan/>. Diakses 1 Mei 2026.

Munawaroh, Nafiatul. “Perbuatan Hukum, Bukan Perbuatan Hukum, Dan Akibat Hukum.” *Hukum online*, 2024. Di kutip dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/arti-perbuatan-hukum--bukan-perbuatan-hukum-dan-akibat-hukum-lt5ceb4f8ac3137/>, di akses Diakses 7 Februari 2026.

Tim Redaksi Shafiq. “Hukum Iqalah dan Tanya Jawab Seputar Jual Beli.” *Shafiq*, 2022. <https://www.shafiq.id/berita/138/hukum-iqalah-dan-tanya-jawab-seputar-jual-beli/baca>. Diakses pada 7 Juni 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Aktivasi Persetujuan Otomatis”, 2026. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=1683292773779217&course_type=1#aktivasi-fitur-persetujuan-otomatis. Di akses 21 April 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Alasan Banding dan Persyaratan Bukti”, 2025. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=1683292773779217&course_type=1#alasan-banding-persyaratan-bukti. Di Akses pada 21 April 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Detail Periode Pengembalian Barang atau Dana”. 2026. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=1683292773779217&course_type=1#detail-periode. Di akses pada 20 April 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Pedoman Pengembalian Produk”, 2026. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=1683292773779217#ringkasan-tahapan-proses-pengembalian-barang-dana Di Akses pada 22 April 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Pengembalian Barang atau Dana”, 2026. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=1683292773779217. Di Akses pada 21 April 2026.

TikTok Shop by Tokopedia. “Visi dan Misi TikTok Shop”. Layanan Pusat Bantuan TikTok Shop. Diakses pada 11 April 2026.

Tuasikal, Muhammad Abduh. "Penipuan dan Pengelabuan dalam Jual Beli." Rumaysho.com. 12 Januari 2013. <https://rumaysho.com/7154-penipuan-dan-pengelabuan-dalam-jual-beli.html>. Diakses pada 28 Juni 2026.

Wawancara:

Ajie, Pelaku Usaha di TikTok Shop. Wawancara oleh M. Alfin Fitrian Arzaqi, 28 April 2026.

Faza. Pelaku Usaha di TikTok Shop. Wawancara oleh M. Alfin Fitrian Arzaqi, 28 April 2026.

Rosyada. Pelaku Usaha di TikTok Shop. Wawancara oleh M. Alfin Fitrian Arzaqi, 28 April 2026.

Syukron. Pelaku Usaha di TikTok Shop. Wawancara oleh M. Alfin Fitrian Arzaqi, 22 Maret 2026.

Ziddan. Pelaku Usaha di TikTok Shop. Wawancara oleh M. Alfin Fitrian Arzaqi, 25 April 2026.

