

## RINGKASAN

MIA ANATASYAH  
NIM 200510043

**PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI MELALUI *MARKETPLACE* TIKTOKSHOP TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG MERUGIKAN KONSUMEN (Studi Penelitian Di Aceh Utara) (Sofyan Jafar, S.H., M.H dan Dr. Nurarafah, S.H., M.H)**

Penelitian ini berkaitan penyelesaian dan kendala jual beli *marketplace tiktokshop* terhadap ketidaksesuaian barang yang merugikan konsumen. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan suatu produk yang diperjual belikan. Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 9 Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik (UUITE) menentukan bahwa harus disediakan informasi yang jelas, lengkap dan benar yang berhubungan dengan syarat kontrak. Beberapa masalah yang dibahas pada skripsi ini yaitu kendala yang dihadapi konsumen tidak mendapatkan ganti rugi terhadap barang yang merugikan konsumen, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan segala haknya dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman masyarakat dan meningkatkan kesadaran para pelaku usaha serta bentuk penyelesaian sengketa yang di terapkan oleh para pelaku usaha jual beli *online tiktokshop*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang menerima barang kualitasnya tidak sesuai dengan yang dipromosikan, dan juga untuk menganalisis penyelesaian sengketa jual beli *online Tiktokshop*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris atau disebut juga yuridis sosiologi yaitu suatu pendekatan yang didasarkan pada fakta yuridis dan fakta studi lapangan yang ada di masyarakat serta dianalisis dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang tepat dan jelas agar kemudian dapat dianalisis dan disajikan dalam penulisan ini.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyelesaian sengketa jual beli *online* mengenai dengan kerugian konsumen terhadap transaksi jual beli di *tiktokshop*. Upaya yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengklaim kerugian yang dialami dan diselesaikan melalui musyawarah antara para pihak. saran, diharapkan pelaku usaha dan konsumen sama-sama mendapatkan keuntungan pribadi dan lebih bertanggung jawab dalam menangani masalah apapun yang timbul yang mengakibatkan kerugian konsumen.

**Kata Kunci : Jual Beli, *TikTok Shop*, Perlindungan Konsumen.**

## SUMMARY

**MIA ANATASYAH**  
**200510043**

**RESOLUTION OF BUYING AND SELLING  
DISPUTES THROUGH THE TIK TOK SHOP  
MARKETPLACE REGARDING NON-  
COMPATIBILITY OF GOODS WHICH HARM  
CONSUMERS (Research Study in North Aceh)**  
**(Sofyan Jafar, S.H., M.H. and Dr.Nurarafah,  
S.H., M.H.**

*This research relates to solutions and obstacles to buying and selling in the TikTokshop marketplace regarding non-conformance of goods which is detrimental to consumers. A discrepancy between the specifications of the goods received and the goods stated in the advertisement/photo is a form of violation/prohibition for business actors in trading a product that is being bought and sold. The rights and obligations of business actors and consumers are regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Article 9 of the Electronic Transaction Information Law (UUITE) stipulates that clear, complete and correct information relating to contract terms must be provided. Some of the problems discussed in this thesis are the obstacles faced by consumers in not getting compensation for goods that harm consumers, legal efforts that can be taken by consumers to obtain all their rights with the aim of creating public understanding and increasing awareness of business actors as well as forms of dispute resolution that are available. implemented by TikTok shop online buying and selling businesses.*

*The purpose of this research is to determine the legal protection provided to consumers if they receive goods whose quality does not match what is promoted, and also to determine the resolution of online buying and selling disputes.*

*This research uses empirical juridical research methods or also called juridical sociology, namely an approach based on juridical facts and field study facts that exist in society and analyzed with applicable laws and regulations. This research is a descriptive analysis whose aim is to obtain a precise and clear picture so that it can then be analyzed and presented in this writing.*

*Based on the research results, it shows that there are still shortcomings in resolving online buying and selling disputes regarding consumer losses from buying and selling transactions on TikTokshop. Efforts that can be made by consumers who have been harmed by business actors can claim the losses experienced and resolve them through deliberation between the parties. As a suggestion, it is hoped that business actors will prioritize consumers over personal gain and be more responsible in handling any problems that arise and harm consumers. As regulated in Article 19 paragraph (2) of the Consumer Protection Law.*

*Keywords: Buying and selling, TikTok Shop, Consumer Protecti*