

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Peraturan Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Tiktok Shop

##### 1. Pelaksanaan Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Tiktok Shop Menurut Hukum Positif Indonesia dan Hukum Islam

Perkembangan teknologi di dunia mengalami perubahan yang sangat pesat, tak terkecuali pada perkembangan teknologi di bidang informasi. Sebuah media baru muncul seiring dengan pesatnya perkembangan di bidang teknologi dan informasi, diantaranya dengan munculnya internet. Keberadaan internet semakin lama semakin dibutuhkan oleh masyarakat dunia meski usianya sudah berpuluh tahun yang lalu. Dari tahun-ketahun tak dapat dipungkiri, bahwasannya teknologi dan informasi semakin pesat perkembangannya yang mana secara tidak langsung akan memberikan pengaruh kepada kehidupan manusia dalam berinteraksi sebagai makhluk sosial, yang mana bisa membuat masyarakat yang berada di daerah yang jauh dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan internet dengan bantuan komputer atau *smartphone* dalam hitungan menit atau hitungan detik dengan satu kali klik sehingga pertukaran informasi sudah bukan sebuah kendala.

Menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji guna melaksanakan suatu hal. Maka timbul lah hubungan antara dua orang tersebut

dinamakan perikatan. Dalam bentuknya, perjanjian berupa rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang ditulis.<sup>41</sup>

Maka hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah sebuah perjanjian yang menerbitkan suatu perikatan. Sebuah perjanjian juga bisa disebut persetujuan, karena lahir atas kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang melaksanakan sesuatu tersebut. Dapat dikatakan bahwasannya perjanjian dan persetujuan adalah memiliki arti yang sama dalam hal tersebut.<sup>42</sup>

Dengan majunya teknologi, hal yang tidak bisa dipungkiri yakni dengan hadirnya internet telah membawa dampak besar dan memberikan perubahan dalam banyak bidang, salah satu bidang yang mendapatkan perubahan besar dari adanya internet adalah bidang bisnis dan perdagangan yang dulunya hanya bisa dilakukan dengan konvensional. Konvensional adalah pelaku usaha dan konsumen bertemu atau bertatap muka secara langsung disuatu tempat atau pasar guna melakukan transaksi jual beli atas suatu barang. Saat ini transaksi jual beli sudah bisa dilakukan tanpa harus bertemu atau bertatap muka secara langsung antara pelaku usaha dan konsumen, jarak juga saat ini bukan menjadi masalah besar lagi dalam transaksi jual beli baik Internasional maupun lokal.

---

<sup>41</sup> R. Subekti, R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang – Undang Hukum Perdata* (Jakarta : Pradnya Paramita, 2003), h. 338.

<sup>42</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Bandung, Ctk. Pertama, PT. Citra Aditya Bakti, 1995) h. 67.

E-commerce merupakan istilah yang dipakai dalam kegiatan transaksi jual beli online atau juga perdagangan dengan internet sebagai media untuk menjalankannya. Di Indonesia e-commerce sangat berguna dan memiliki banyak manfaat untuk masyarakat dalam transaksi jual beli, dikarenakan wilayah Indonesia itu sendiri sangat luas dan banyak barang lokal dari suatu daerah yang hanya bisa dijumpai atau dibeli disuatu daerah-daerah tertentu. E-commerce juga sudah mulai diterima oleh masyarakat luas dikarenakan bisa digunakan oleh berbagai kalangan, baik itu kalangan bawah maupun kalangan atas sehingga roda perdagangan bisa terus berjalan.

Transaksi secara online adalah salah satu cara baru guna memanfaatkan kemajuan dari teknologi. Transaksi secara online juga semakin banyak mendapatkan pertimbangan dari para penggunanya seiring dengan dipermudahnya proses jual beli di dalamnya. Diperkirakan saat ini khususnya masyarakat Indonesia sudah menghabiskan 5,5 juta pertahun untuk hal transaksi secara online. Dari jumlah tersebut, kaum muda sekitar usia 30-40 tahun menguasai 48% dengan pendapatan lebih dari 10 juta perbulan. Kebutuhan masyarakat lah yang menjadi penyebab banyaknya masyarakat yang menggunakan transaksi online, dikarenakan pelayanannya yang mudah dipahami dan cepat sehingga masyarakat mempunyai ruang untuk bergerak yang begitu luas saat memilih produk yang akan dibelinya.

Dampak besar dalam roda perekonomian perdagangan Indonesia sekarang adalah dikarenakan munculnya virus Covid-19, hal tersebut menyebabkan banyaknya pelaku usaha yang gulung tikar dikarenakan akses

berjualannya yang dulunya berjualan dipasar atau di ruko-ruko, saat itu harus berdiam diri dirumah masing-masing guna menghindari penyebaran virus covid-19, pada masa-masa pandemi covid-19 inilah muncul banyaknya pengguna e-commerce yang menggunakan internet sebagai tempat melakukan transaksi jual beli secara online demi mempertahankan hidup tanpa harus membuat perkumpulan atau kerumunan konsumen dan para konsumen juga bisa tetap memenuhi kebutuhannya.

Masa pandemi covid-19 juga memaksa masyarakat untuk lebih berinovasi atau kreatif lewat internet, hal itu ditandai dengan banyaknya pelaku usaha yang menjajakan barang serta jasa di online shop lewat media internet. Online shop merupakan situs milik pribadi yang mana didalamnya digunakan oleh pelaku usaha untuk berjualan tanpa adanya perantara.<sup>43</sup> Bukan hanya masyarakat, pandemi covid-19 juga mendorong perusahaan untuk membuat gebrakan baru guna agar bisa bertahan di era pandemi covid-19, hal tersebut ditandai dengan banyaknya bermunculan *marketplace* baru.

Akibat dari banyaknya *marketplace* dan online shop yang bermunculan juga membawa dampak-dampak negatif, bermunculannya oknum-oknum yang menjadikan celah dari *e-commerce* guna meraih keuntungan yang banyak demi target penjualannya naik tanpa memperhatikan kualitas serta efektivitas barang yang dijual, disinilah kebanyakan para konsumen tidak memperhatikan secara detail sehingga kadang mengalami

---

<sup>43</sup> Arianto, B, *Pengembangan UMKM Digital di Masa Pandemi Covid-19*, ATRABIS : Jurnal Administrasi Bisnis (e-jurnal), (2020) 6(2), 233-247

kerugian. Maka itulah pentingnya adanya perlindungan hukum terhadap konsumen dianggap vital keberadaannya.

Salah satu platform marketplace yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah Tiktok Shop. Tiktok Shop merupakan fitur jual beli online dari aplikasi Tiktok yang bekerja sama dengan Tokopedia dalam pelayanannya. Tokopedia adalah salah satu perusahaan internet yang memungkinkan semua orang untuk mengembangkan bisnis secara online secara gratis, mudah, aman dan nyaman.

Transaksi jual beli online akan menyebabkan permasalahan dalam hal kepercayaan antar para pihak, dikarenakan dalam masa transaksi jual belinya secara online, yang mana pelaku usaha dan konsumen tidak bisa berinteraksi dan bertemu atau bertatap muka secara langsung, sehingga konsumen tidak dapat melihat dan memeriksa barang yang akan dibeli secara langsung. Yang mana dalam hal tersebut memang banyak pelaku usaha yang melakukan transaksi atas barangnya secara jujur, baik itu tentang ukuran, warna, harga dan yang lainnya, namun dari sisi pelaku usaha yang lain banyak juga pelaku usaha yang memanfaatkan transaksi secara online ini sebagai ladang kesempatan guna memperdaya para konsumennya.

Perlindungan hukum merupakan segala upaya atas pemenuhan hak dan pemberian bantuan guna memberikan rasa aman kepada korban atau

saksi, yang bisa diwujudkan lewat restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>44</sup>

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan guna melindungi masyarakat dari perbuatan yang sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, agar terwujudnya ketentraman dan ketertiban, sehingga manusia mungkin untuk menikmati martabatnya sebagai seorang manusia.<sup>45</sup>

Pada dasarnya hukum perdata mengatur tentang perjanjian dalam pasal 1313 KUHPerdata yang menjelaskan “Perjanjian adalah kesepakatan yang mengikat bagi kedua belah pihak”. Hal tersebut lah yang dijadikan dasar dalam penyelenggaraan jual beli online. Di dalam Tokopedia dipergunakan lah tombol centang agar dijadikan sebagai tanda kesepakatan yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen, yang mana hal tersebut akan mengikat bagi kedua belah pihak.<sup>46</sup>

Berdasarkan ketentuan diatas, maka perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha dalam Tiktok Shop merupakan kontrak yang dibuat secara elektronik. Kontrak ini diatur dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 yang menjelaskan “Perjanjian elektronik adalah perjanjian yang disepakati para pihak melalui mekanisme elektronik”. Tapi pada prinsipnya sama saja dengan penggunaan ketentuan-ketentuan dasar dalam hukum perdata.<sup>47</sup>

---

<sup>44</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* ( Jakarta: UI Press, 1984) h. 133.

<sup>45</sup> Setiono, *Rule Of Law Supremasi Hukum* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret, 2004) h. 3.

<sup>46</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung:Citra Aditra Bakti, 1995), h.3.

<sup>47</sup> Cita Yustisia, *Transaksi elektronik*, (Jakarta:Gramedia Pustaka, 2013), h.99.

Masalah perihal perlindungan konsumen dalam *E-commerce* menjadi aspek penting yang harus diperhatikan, karena beberapa karakteristik dari *e-commerce* menempatkan konsumen kedalam posisi yang lemah atau pihak yang dirugikan :

- a. Tidak adanya alamat perusahaan di internet, sehingga hal ini dapat menyulitkan konsumen dalam pengembalian produk atau barang yang tidak sesuai dengan barang yang dipesan.
- b. Sulitnya mendapatkan jaminan ganti rugi bagi konsumen.
- c. Terdapat kemungkinan tidak sesuai dengan produk yang dipesan oleh konsumen.

Masalah yang sering dikomentari oleh para konsumen berkaitan dengan kerugian yang diterimanya antara lain :

- 1) Produk yang diterima oleh konsumen sering kali tidak serupa dengan produk yang dipesan .
- 2) Bentuk dari produk yang diterima kurang bagus.
- 3) Banyak konsumen yang kecewa dengan pelaku usaha masalah pengiriman barangnya.
- 4) Pelayanan dari pihak pengantar barang kurang baik.
- 5) Penipuan kepada konsumen terhadap barang yang ditawarkan dengan banyak alasan.

Dikutip dari Webinar BNSP atau Badan Nasional Sertifikasi Profesi, menurut data dari POLRI, terhitung sejak bulan April 2020 sampai bulan Juli 2021 tercatat 937 kasus yang dilaporkan. Ada tiga kasus dengan angka tertinggi yaitu kasus provokatif, *hate content* dan *hate speech* yang paling banyak dilaporkan sekitar kurang lebih 473 kasus, disusul dengan penipuan online dengan 259 kasus dan konten porno dengan 82 kasus.

Di dalam pasal 1457 KUHPerdata dijelaskan bahwasannya perjanjian jual beli adalah perjanjian yang terjadi antara penjual dan pembeli yang mana penjual mengikatkan dirinya guna menyerahkan barang atau hak miliknya kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk melakukan pembayaran atas barang yang akan dibelinya. Dapat disimpulkan bahwasannya jual beli merupakan suatu perjanjian timbal balik, yang dimana pihak penjual berjanji untuk memberikan barang miliknya dan pihak dari pembeli berjanji membayar barang tersebut dengan harga yang sudah disepakati. Dalam pasal 1458 KUHPerdata dijelaskan bahwasannya jual beli akan dianggap sudah terjadi apabila kedua belah pihak sudah mencapai kata sepakat perihal barang dan harganya, walaupun barang tersebut belum diserahkan atau juga harganya belum dibayarkan.<sup>48</sup>

Sedangkan kontrak elektronik sudah dijelaskan dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE yang didalamnya disebutkan bahwasannya perjanjian antara para pihak dibuat melalui sistem elektronik. Sistem elektronik adalah sekumpulan perangkat dan prosedur elektronik yang fungsinya menyiapkan, menampilkan, mengumumkan, dan juga menyebarkan Informasi secara elektronik. Pelaku usaha wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen serta produk secara lengkap dan sesuai dalam hal pejualan barang dan jasa secara elektronik.

---

<sup>48</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014), hlm. 2.

Kontrak elektronik adalah dasar dari transaksi secara elektronik yang mana dianggap sah jika di dalamnya terjadi kesepakatan antara para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap, adanya hal tertentu, dan objek yang dijual tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang undangan, ketertiban umum, dan juga kesusilaan. Yang mana dengan adanya peraturan ini, maka apabila terjadi kasus yang menimpa konsumen berupa barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan keterangan di dalam iklan yang dijual oleh pelaku usaha, maka pembeli mempunyai hak untuk melakukan gugatan perdata kepada pelaku usaha. Gugatan yang dilayangkan berupa cidera janji dalam transaksi jual beli yang dilakukan pelaku usaha.

Syarat tambahan juga tercantum dalam Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik antara lain:

- 1) Kontrak elektronik dibuat dengan klausula baku yang harus sesuai berdasarkan dengan ketentuan mengenai klausula baku seperti yang dijelaskan dalam undang-undang.
- 2) Kontrak elektronik setidaknya didalamnya memuat:
  - a) Data identitas dari para pihak.
  - b) Spesifikasi dan objek.
  - c) Syarat Transaksi Elektronik.
  - d) Harga dan biaya.
  - e) Prosedur dalam hal adanya pembatalan para pihak.
  - f) Ketentuan bagi pihak yang dirugikan agar bisa mengembalikan barang atau meminta penggantian barang apabila terdapat cacat yang tersembunyi.
  - g) Memilih cara penyelesaian Transaksi Elektronik.

Tiktok Shop sendiri memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang memungkinkan pengembalian dan penggantian atas barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi. Berikut ini adalah langkah-langkah umum yang dapat diikuti antara lain :

- A. Menghubungi penjual apabila menerima barang yang tidak sesuai atau rusak dengan deskripsi produk lewat aplikasi Tiktok Shop, kemudian berikan bukti dan informasi yang benar mengenai ketidaksesuaian barang tersebut.
- B. Penjual akan memeriksa keluhan dari konsumen dan mempertimbangkan hal tersebut dengan adanya bukti yang diserahkan oleh konsumen.
- C. Apabila diterima, maka penjual bisa memberikan solusi seperti mengembalikan dana tergantung pada kebijakan pelaku usaha tersebut.
- D. Apabila konsumen setuju atas kompensasi yang diberikan, maka bisa mengikuti petunjuk yang diberikan oleh penjual tentang proses pengembalian barang.

Penyelesaian sengketa konsumen juga ada yang diluar pengadilan, melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). BPKN merupakan lembaga yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pembeli dengan memberikan asuransi, dan juga BPKN dapat memberikan kepada pihak yang berwenang. Selain BPKN, ada juga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang juga bisa membantu dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan memberikan pilihan atau opsi yang memadai guna membantu pembuktian hukum. Tugas utama dari BPSK

adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pihak lain tanpa adanya keterlibatan pengadilan.

Penyelesaian sengketa lewat jalur nonlitigasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pihak lain tanpa melibatkan proses pengadilan.<sup>49</sup> Hal ini memiliki tujuan guna mengatasi kesulitan dan kerumitan yang sering terjadi dalam proses pengadilan. Pada penyelesaian sengketa nonlitigasi, pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa bisa mencari penyelesaian secara musyawarah dan juga bisa lewat lembaga penyelesaian sengketa yang independen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional atau Badan Penyelesaian Sengketa. Penggunaan jalur nonlitigasi bertujuan agar tercapainya penyelesaian sengketa secara cepat, efisien, dan adil bagi kedua belah pihak antara pelaku usaha dan konsumen tanpa harus melewati proses pengadilan yang menghabiskan banyak waktu dan biaya.<sup>50</sup>

Akad jual beli dijelaskan dalam Fatwa DSN-MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017. Jual beli adalah suatu transaksi yang melibatkan penjual dan pembeli, yang mana pembeli membeli barang dari penjual dengan membayarkan uang senilai dengan harga atas barang dan didasari dengan saling ridha.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> M. Arsyad Sanusi. *E- Commerce Hukum Dan Solusinya.* (Bandung: Mizan Grafika Sarana, 2002)

<sup>50</sup> Jundata Mela A., *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tiktok Shop di Indonesia*, *DINAMIKA*, Vol.30 No.1 (2024) h. 14

<sup>51</sup> Muniko Azzuhro. *Analisis Hukum Islam Terhadap Jual beli dengan Sistem Dropship pada Marketplace Shopee Akun Toko "fariz\_shop."* (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. 2020)

Jual beli diperbolehkan dalam Islam, selama masih berdasarkan dengan prinsip-prinsip dasarnya terpenuhi. Rukun dan syaratnya dijelaskan dalam Fatwa DSN\_MUI Nomor 110/DSN-MUI/IX/2017 tentang Jual Beli sebagai berikut :

1. Akad jual beli adalah akad antara penjual (*al-bai'*) dan pembeli (*mustar'i*) yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukaran barang dan harga.
2. Penjual (*al-Bai'*) merupakan seseorang yang menjual barang dagangannya sesuai dengan harga yang ditentukan.
3. Pembeli (*al-Musyitari*) merupakan seseorang yang membeli barang yang dijual oleh penjual dengan membayarkan seharga dengan harga yang sudah ditentukan.
4. Wilayah *ashliyyah* adalah kewenangan yang dimiliki oleh penjual yang bersangkutan berkedudukan sebagai pemilik.
5. Wilayah *niyabiyah* adalah kewenangan yang dimiliki oleh penjual karena yang bersangkutan berkedudukan sebagai wakil dari pemilik atau wali atas pemilik.
6. Barang (*al-mabi'*) merupakan benda yang berwujud atau tidak berwujud yang dijadikan sebagai objek atas jual beli.
7. Harga (*tsaman*) adalah harga sebagai imbalan atas barang yang diperuntukan.

8. Adanya ikrar kesepakatan antara penjual dan pembeli berupa *ijab* dan *qobul*.<sup>52</sup>

## **2. Hambatan yang Dialami Konsumen dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online**

Narbeth Reich dan Norberth Reich,<sup>53</sup> pernah menjelaskan bahwa masalah yang sering dialami oleh konsumen antara lain sikap pelaku usaha yang bertindak curang pada saat terjadinya transaksi jual beli, tidak jelasnya isi kontrak standar, kecacatan produk, ketidakpuasan atas barang, iklan yang tidak sesuai, dan permasalahan lainnya.

Ada beberapa permasalahan yang biasa dialami oleh konsumen dalam melakukan transaksi secara online, antara lain :

- a. Barang yang akan dibeli tidak bisa dilihat secara langsung oleh konsumen.
- b. Informasi atas barang yang akan ditawarkan kurang jelas.
- c. Status subjek hukum dari pelaku usaha tidak jelas.
- d. Tidak adanya jaminan keamanan dalam transaksi secara online.
- e. Resiko bagi konsumen dikarenakan membayar terlebih dahulu secara lunas dan barang akan datang beberapa hari setelahnya.
- f. Adanya transaksi antar negara yang menimbulkan kebingungan atas yuridiksi hukum apabila terjadi sengketa.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Wahyuni, E. S. *Trend Jual Beli Online Melalui Situs Resmi Menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam*. Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 4(2), 186. <https://doi.org/10.29300/ba.v4i2.2429>.2019

<sup>53</sup> Norbert. Reich, "Protection of Consumers Economic Interests by the EC," *Sydney Law Review*, no. March (1992). Hlm. 25-42

<sup>54</sup> Barkatullah, A. H. *Hak-Hak Konsumen*. (Bandung: Nusa Media. 2010)

Beberapa hambatan yang sering dialami oleh para konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum di dalam jual beli online antara lain :

- 1) Ketidakjelasan hukum atau kurang spesifiknya ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online dapat menyulitkan konsumen untuk mendapatkan kepastian hukum
- 2) Sulitnya mengidentifikasi pelaku usaha, yang mana kadang kala identitas dari pelaku usaha tidak jelas atau tidak terverifikasi dengan baik, sehingga menyulitkan untuk menentukan siapa yang akan bertanggung jawab apabila terjadi sengketa.
- 3) Proses hukum yang rumit untuk mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian sengketa dalam konteks transaksi online seringkali lebih rumit dan bisa memakan waktu dibandingkan dengan transaksi secara langsung.
- 4) Banyak konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka sendiri dalam transaksi online, seperti hak untuk mengembalikan barang atau mendapatkan kompensasi atas barang yang gagal atau cacat.
- 5) Terkadang kendala teknis seperti sulitnya mendapatkan bukti transaksi atau komunikasi dengan pelaku usaha secara efektif dapat menjadi salah satu hambatan dalam penyelesaian sengketa.
- 6) Apabila transaksi lintas negara, terdapat perbedaan hukum antar negara yang dapat menjadi hambatan serius dalam menentukan yuridiksi atau prosedur hukum yang berlaku.
- 7) Kurangnya pengawasan dan penegakan kepada pelaku usaha yang tidak jujur juga bisa mempersulit konsumen mendapatkan perlindungan hukum.
- 8) Tidak semua negara mempunyai lembaga ataupun sarana memadai untuk menangani sengketa konsumen secara online dengan efektif

Penanganan atas adanya hambatan-hambatan ini memerlukan upaya dari platform perdagangan online, dan juga kesadaran hukum yang lebih baik dari konsumen untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam jual beli online. Cara transaksi jual beli secara online yang dilakukan tanpa adanya

pertemuan secara langsung pelaku usaha dan konsumen yang menyebabkan potensi pelanggaran atas hak-hak konsumen besar akan terjadi. Sehingga dalam hal ini konsumen sangat memerlukan perlindungan hukum dalam upaya menjaga hak-haknya dalam melakukan transaksi jual beli online.

Upaya dalam memberikan perlindungan hukum pada para pihak yang melakukan transaksi dalam jual beli online dapat ditempuh dengan jalur litigasi. Upaya ini bisa dipilih apabila terjadi permasalahan antara pihak pelaku usaha sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli. Di dalam UUPK, salah satu hak dari konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 ayat 5). Searah dengan hal itu, pelaku usaha sebagai pemilik barang harus memberikan ganti rugi yang diakibatkan oleh pemakaian, pemanfaatan atas barang yang dijualnya.<sup>55</sup>

Di dalam Peraturan Pemerintah Pasal 25 ayat 2 Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa “Perdagangan melalui sistem elektronik harus menjunjung tinggi perlindungan terhadap konsumen dengan cara melakukan penawaran dan penerimaan secara elektronik dan memiliki sistem pengaduan dan sengketa perdagangan yang berguna untuk menjamin perlindungan bagi konsumen”. Di dalamnya juga tertulis pelaku usaha wajib memiliki layanan pengaduan bagi konsumen seperti :

---

<sup>55</sup> Nasution, A. *Konsumen dan Hukum*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995)

- a) Setiap pelaku usaha wajib memiliki mekanisme tindak lanjut atas pengaduan.
- b) Setiap pelaku usaha wajib memiliki prosedur pengaduan
- c) Setiap pelaku usaha harus mempunyai nomor pengaduan.
- d) Setiap sengketa harus mempunyai jangka waktu dalam proses pengaduannya.

Berdasarkan literatur penyelesaian dalam Tokopedia, ada dua bagian yakni negosiasi dan juga mediasi baik secara langsung ataupun virtual, dua hal tersebut diambil karena bisa menyederhanakan penyelesaian apabila terjadinya sengketa atau permasalahan yang terjadi di Tiktok Shop. Serta alasan diambilnya penyelesaian secara vital guna mengurangi biaya atau pengeluaran dana berlebih ketika penyelesaian sengketa. Logisnya hal itu diambil dikarenakan banyak barang yang harganya murah, apabila dilakukan dengan secara langsung maka biaya antara barang dan ongkos tidak akan sebanding dengan mekanisme virtual.

Secara jelas dijelaskan bahwasannya konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, apabila adanya barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang konsumen pesan. Di dalam pasal 4 poin 8 konsumen yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha maka tidak akan mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima oleh konsumen, padahal barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan sudah diseakati oleh pelaku usaha dan konsumen. Hal itu diakibatkan oleh beban timpang yang diterima oleh konsumen yakni kewajiban untuk membayar sesuai dengan ketentuan yang sudah disepakati,

hal ini yang menyebabkan pembebanan hak yang mestinya kepada konsumen agar mendapatkan hal yang dijanjikan.<sup>56</sup>

Negosiasi dalam penyelesaian sengketa merupakan mekanisme yang oleh Tokopedia difasilitasi untuk negosiasi. Yang mana dalam hal negosiasi ini akan dipertemukannya pelaku usaha dan konsumen dalam forum virtual yang didalamnya mempersilahkan pelaku usaha dan konsumen untuk saling bernegosiasi guna mendapatkan jalan keluar atas keluhan dari konsumen. Negosiasi dilakukan dengan adanya barang bukti, adanya resi, dan adanya kemauan dari kedua belah pihak. Apabila sudah didapatkan jalan keluarnya, maka akan diberikan maksimal 12 hari untuk melaksanakan hal yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak tersebut.

Mediasi dilakukan apabila kedua belah pihak baik itu pelaku usaha atau pun konsumen tidak menemukan jalan keluar atas sengketa yang terjadi, maka pihak ketiga dari Tokopedia akan masuk sebagai penengah dalam sengketa. Pihak dari Tokopedia akan meminta keterangan lain seperti dari kurir, atau juga jasa ekspedisi lain yang bisa dimintai keterangannya.

Batasan dalam pertanggung jawaban dari Tokopedia adalah untuk melindungi hak-hak dari konsumen atau juga pelaku usaha. Apabila salah satu pihak ketahuan melakukan kecurangan maka otomatis pihak dari Tokopedia akan memutuskan sepihak bagi pihak yang tidak curang sebagai

---

<sup>56</sup> Adery Winter, *Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap penggunaan Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia*”, (Manado: Jurnal FH Samratulangi, 2013), h.54.

pemenang atas sengketa tersebut, dan bagi pihak yang ketahuan curang maka akan dilakukan pemblokiran kepada akun yang dibuatnya.

Pelaku usaha dan konsumen wajib menyetujui apapun keputusan yang diambil oleh Tokopedia atas upaya banding yang dilakukan, keputusan yang diambil adalah keputusan akhir yang tidak bisa diganggu gugat dan mengikat bagi kedua belah pihak dan wajib dilakukan, namun konsumen juga harus memahami bahwa pusat resolusi tidak berlaku untuk kendala tentang rasa, aroma, tekstur atau segala jenis barang yang dilarang dijual belikan oleh Tokopedia sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Apabila dilakukan proses pengembalian barang, maka biaya pengiriman pengembalian barang akan ditanggung oleh pihak yang sudah disepakati, dikarenakan kerusakan atau tidak sesuai yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Pihak pelaku usaha atau pun konsumen bisa saling menanggung salah satu pihak atau keduanya sesuai dengan tanggung renteng guna menanggung biaya ongkos kirim atas ketidaksesuaian barang yang dibeli.

Pertanggung jawaban ada beberapa pembagiannya, tergantung kesalahan yang diperbuat, antara lain :<sup>57</sup>

- a. Pertanggung jawaban individu, yang mana seseorang bertanggung jawab atas kesalahan yang dibuatnya sendiri.
- b. Pertanggung jawaban kolektif, seseorang bertanggung jawab atas kesalahan orang lain seperti tanggung renteng.

---

<sup>57</sup> Hans Kelsen Terjemahan oleh somardi, *General Theory of Law*, (Jakarta:BEE Media Indonesia, 2007), h.81.

- c. Pertanggung jawaban atas kesalahan yang dibuat secara sengaja dan menimbulkan kerugian
- d. Pertanggung jawaban mutlak yang artinya seseorang akan bertanggung jawab atas kesalahan atau pelanggaran yang disengaja maupun tidak disengaja walaupun hal itu sudah diperkirakan oleh si pembuat kesalahan.

Guna mengatasi adanya hambatan-hambatan yang tersebut dan meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online, ada beberapa langkah yang bisa dipertimbangkan, antara lain :

1. Perbaiki regulasi, pemerintah harus meningkatkan regulasi yang mengatur perihal transaksi online, termasuk menetapkan standard perlindungan konsumen yang spesifik dan jelas.
2. Verifikasi identitas pelaku usaha, platform jual beli online bisa memperkuat prosedur perihal verifikasi identitas pelaku usaha untuk memastikan bahwa konsumen bisa menghubungi pelaku usaha dengan mudah apabila adanya permasalahan.
3. Harus diadakannya kampanye edukasi guna meningkatkan kesadaran konsumen perihal hak-hak mereka dalam transaksi online.
4. Menyediakan sarana yang efektif dan mudah diakses bagi konsumen guna menyelesaikan sengketa, misal lewat mediasi atau arbitrase secara online.
5. Kolaborasi antar negara guna menyamakan regulasi atau prosedur penyelesaian sengketa antar negara.
6. Memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen.
7. Membentuk lembaga khusus yang berfokus kepada perlindungan konsumen dalam transaksi online, dengan kewenangan untuk menerima dan menangani keluhan konsumen.

Dengan adanya beberapa langkah ini, diharapkan konsumen akan lebih terlindungi dan percaya diri dalam melakukan transaksi online, serta juga bisa mengurangi potensi konflik dan sengketa yang terjadi. Dan untuk perdagangan melalui online, seringkali pembeli tidak mengetahui perihal

negara mana pembeli membeli barang, sehingga yuridiksi menjadi permasalahan utama yang penting dalam dunia maya.<sup>58</sup> Menurut pandangan Hukum Perdata Internasional, keterkaitan perihal informasi atas teknologi adalah dengan memperluas yuridiksi nasional, dikarenakan adanya permasalahan hukum yang timbul dan sampai ke yuridiksi negara lain.

Maka dari itu perlu adanya kerjasama lintas negara yang masuk dalam lingkup Hukum Internasional, kerjasama guna suatu hal yang tidak bisa dijangkau hanya dengan Hukum Nasional dari suatu negara. Dalam hukum, produk hukum yang dinilai tepat adalah perjanjian Internasional. Yang mana perjanjian Internasional akan mengikat negara-negara yang sudah menandatangani atau menyetujui.<sup>59</sup>

## **B. Efektivitas Peraturan Perlindungan Konsumen dalam transaksi jual beli online di tiktok shop menurut Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia**

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian atas permasalahan dengan menggunakan teori efektivitas hukum yang dituliskan oleh Soerjono Soekanto. Kata “efektif” diambil dari bahasa inggris *effecctivel* yang berarti sesuatu yang dilaksanakan berhasil dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia kata “efektif” bisa diartikan sebagai efek timbulnya sejak mulai berlakunya suatu undang-undang atau suatu peraturan.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Yansen Darmanto, “*Pilihan Hukum Dan Pilihan Forum Dalam Kontrak Internasional*” (Universitas Indonesia, 2002). Hlm. 153

<sup>59</sup> Juwana, *Hukum Ekonomi Dan Hukum Internasional*. Hlm. 39

<sup>60</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002) hlm 284.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto antara lain:<sup>61</sup>

- a. Faktor hukum  
Hukum terdiri dari tiga elemen: keadilan, kepastian, dan keuntungan. Dalam praktik penerapan hukum, tidak jarang terjadi pertentangan antara keadilan dan kepastian hukum.
- b. Faktor Penegakan hukum  
Berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk perundang-undangan yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional
- c. Faktor Sarana dan Fasilitas Hukum  
Sarana fisik yang fungsinya sebagai factor pendukung. Termasuk manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, dan peralatan yang cukup.
- d. Faktor Masyarakat  
Efektivitas bergantung pula dengan kemauan dan kesadaran hukum Masyarakat. Kesadaran yang rendah akan menjadi hambatan dan mempersulit penegakan hukum.
- e. Faktor kebudayaan  
Menurut Soerjono Soekanto Sikap atau Tindakan menuju kepada tujuan yang diinginkan, yang berarti apabila pihak lain sudah mematuhi hukum.<sup>62</sup>

UUPK pada dasarnya sudah mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, mengatur terkait penyelesaian sengketa, namun setelah ditinjau dari teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan menurut data yang peneliti temukan di lapangan bahwasannya peraturan perlindungan konsumen menurut peneliti masih kurang efektif, alasannya dikarenakan oleh masih kurangnya pengetahuan Masyarakat Indonesia perihal adanya peraturan perlindungan terkait konsumen. Konsumen harus mengetahui hak-haknya dan bagaimana cara menuntut hak tersebut jika

---

<sup>61</sup> Soerjono Soekanto, *pokok-pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 110.

<sup>62</sup> Soerjono Soekanto, *kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum* (Jakarta Rajawali Pers, 1982), 115.

terjadi masalah. Pendidikan dan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen sangat penting. Dan juga sarana untuk konsumen melakukan pengaduan atas adanya sengketa terkait jual beli online masih susah ditemui di daerah-daerah yang lokasinya jauh dari pusat kota, hal itu bisa menjadikan adanya sengketa yang dialami konsumen namun konsumen bingung harus memproses atau mengadu terkait dengan sengketa yang dialaminya.

Meskipun ada upaya dan peraturan yang dirancang untuk melindungi konsumen, tantangan dalam implementasi dan penegakan masih ada. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri sangat penting untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam jual beli online.

Perlindungan konsumen merupakan aturan yang didalamnya menjelaskan perihal asas-asas atau kaidah yang sifatnya mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.<sup>63</sup>

Pasal 4 UUPK menyebutkan hak-hak konsumen antara lain :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>63</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999)

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Semua aplikasi *E-commerce* mempunyai kekurangan dan kelebihan tersendiri. Tiktok Shop sendiri mempunyai kelebihan dengan harga yang kebanyakan terjangkau dari *E-commerce* lain. Namun banyak juga dari konsumen yang merasa kecewa setelah berbelanja di Tiktok Shop, seperti kasus dalam penelitian ini, antara lain :

- 1) Narasumber Rifal Izwar, dirinya pernah berbelanja di Tiktok Shop dan barang yang diterima tidak sesuai dengan keterangan pada deskripsi produk yang dijual, Rifal mengaku tergiur dengan harga yang murah, dia membeli baju kaos ukuran L berwarna hitam, namun yang diterimanya baju kaos berwarna merah dengan ukuran M. Rifal mengaku kecewa dan marah, namun disisi lain dirinya tidak mengetahui cara untuk melakukan pengembalian barang lewat Tiktok Shop padahal sudah dijelaskan tata cara pengembalian barang yang tidak sesuai oleh Tokopedia.<sup>64</sup>
- 2) Narasumber Dimas Akbar, Dimas sering melakukan transaksi jual beli online lewat Tiktok Shop, dirinya mengaku berbelanja di Tiktok Shop awalnya merasa puas dengan barang yang diterima. Namun saat dimas memesan helm merek KYT original di toko yang lain, ternyata barang

---

<sup>64</sup> Rifal Izwar, Ariyandi Rizki Syahputra, wawancaara Konsumen Mahasiswa Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 17 Juni 2024

yang dikirim bukan barang original atau asli, melainkan barang KW yang harga pasar nya jauh dibawah barang originalnya. Dimas sudah menghubungi toko yang menjual helm tersebut, namun tidak ada respon dari penjual, pada akhirnya Dimas mengiklaskan hal tersebut dengan tidak adanya kompensasi atas kerugian yang diterimanya.<sup>65</sup>

3) Narasumber Rendi Santama, Rendi membeli baju lewat aplikasi Tiktok Shop, Rendi mengaku suka berbelanja lewat online karena barangnya mudah dicari dan harganya relatif lebih murah. Rendi pernah memesan jaket dengan ukuran XL berwarna putih, tetapi pada saat barang diterima yang datang jaket ukuran M dan berwarna biru, dengan kondisi yang sudah pernah dipakai. Rendi yang bingung perihal proses pengembalian barang yang tidak sesuai pun akhirnya mengikhlaskan barang tersebut tanpa adanya konfirmasi ke penjual barang tersebut.<sup>66</sup>

Efektivitas peraturan perlindungan konsumen dari data menurut studi lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan Peraturan Perlindungan Konsumen belum efektif dikarenakan oleh banyak pihak, baik itu pelaku usaha maupun konsumen, masih menyimpang dari aturan yang ditetapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemerintah juga harus memberikan edukasi melalui penyuluhan ke desa-desa yang termasuk 3T. Masih banyaknya pelaku usaha yang menjual barang atau produk namun tidak sesuai dengan deskripsi

---

<sup>65</sup> Dimas Akbar, Ariyandi Rizki Syahputra, wawancara konsumen mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 20 Juni 2024

<sup>66</sup> Rendi Santama, Ariyandi Rizki Syahputra, wawancara konsumen mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 15 Juni 2024

produk yang tertera di pasar, dan konsumen masih banyak yang tidak melakukan pelaporan atas adanya sengketa dalam transaksi jual beli online dikarenakan mereka tidak tahu adanya peraturan yang mengatur sengketa tersebut.

Dari data yang didapat dari para konsumen, bisa disimpulkan bahwasannya banyak transaksi yang bermasalah dikarenakan banyak pelaku usaha yang tidak amanah. Menurut Abdullah Faisol, amanah merupakan prinsip dasar yang harus ada dalam suatu jual beli. Di dalam Al-qur'an surah Al-Anfal ayat 27 dijelaskan :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Yang artinya “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”

Amanah dalam jual beli adalah penjual menjelaskan secara detail spesifikasi barang yang dijualnya dan penjual mengirimkan barang yang sesuai dengan barang yang sesuai dengan yang dipesan oleh pembeli.<sup>67</sup> Namun fakta dilapangan banyak pembeli yang merasa rugi karena barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dijelaskan di deskripsi produk. Yang mana menyebabkan transaksi yang dilakukan tidak sah atau cacat karena faktor kerelaan para pihak tidak terpenuhi.

Dalam Fatwa nomor 146/DSN-MUI/XII/2021 tentang jual beli online pada poin kelima nomor 6 dijelaskan “Apabila maabi’ yang diterima pembeli

---

<sup>67</sup> M. Salim. *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*. Al-Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan. (Vol.6 No.2. 2017. H.371-386)

tidak sesuai dengan spesifikasi yang ada di katalog pada saat akad dilaksanakan maka pembeli memiliki hak untuk meminta ganti rugi, musyawarah secara mufakat, badan penyelesaian sengketa, Pengadilan Agama dan Majelis Ulama Indonesia.

Pasal 36 dalam Buku II Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) membahas tentang ingkar janji dalam akad. Menurut pasal tersebut, ingkar janji dapat terjadi jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya yang telah disepakati dalam akad. Dalam hal ini, pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, KHES belum memberikan definisi yang jelas mengenai ingkar janji dalam konteks jual beli barang online. Ingkar janji yang dijelaskan pada buku II tentang akad Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ini yang bisa dikatakan seseorang ingkar janji yaitu terdapat pada Pasal 36 :

- a) Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya.
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c) Melakukan apa yang dijanjikannya tapi terlambat.
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.<sup>68</sup>

Perlindungan hukum atas konsumen dalam jual beli online di Tiktok Shop menurut hukum islam berdasarkan kepada prinsip-prinsip umum dalam

---

<sup>68</sup> Mahkamah Agung Republik. (2009). *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. In Jakarta (ID): Kencana (Vol. 2, Issue 2, pp. 314–322). PT Kharisma Utama.

Hukum Islam yang menjamin keadilan dan perlindungan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Beberapa poin penting terkait perlindungan konsumen antara lain :

a) Prinsip keadilan dan kesepakatan

Hukum Islam mendorong kesepakatan yang adil antara penjual dan pembeli. Mencakup kejelasan produk atau layanan yang ditawarkan dan syarat-syarat transaksi yang jelas.

b) Tanggung jawab penjual

Hukum Islam mengatur tentang tanggung jawab penjual atas penyediaan produk dan juga layanan sesuai dalam deskripsi yang dituliskannya. Serta menjamin kualitas dan keamanan produk yang dijual. Pembeli memiliki tanggung jawab yakni memastikan produk yang diterima layak atau tidak. Jika ada kecacatan atau ketidaksesuaian, pembeli berhak untuk melakukan komplain dan mendapatkan kompensasi.

c) Transparansi dan jujur

Hukum Islam mewajibkan agar semua pihak yang terlibat dalam transaksi harus jujur dan transparan. Harga sesuai keterangan, spesifikasi produk sesuai, dan syarat yang diberikan harus jelas, kejujuran ini sesuai dengan prinsip Islam yang melarang penipuan (*gharar*) dan *tadlis* dalam jual beli.

d) Resolusi sengketa

Apabila adanya sengketa dalam transaksi, maka Hukum Islam mendorong penyelesaiannya bisa dengan pengadilan namun lebih baiknya dengan cara musyawarah guna mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

e) Pertanggung jawaban atas kerusakan

Apabila produk yang diterima pembeli mengalami kerusakan atau cacat, maka penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti atau mengembalikan pembayaran sesuai dengan prinsip jaminan dalam hukum islam.

f) Saksi dan bukti

Hukum Islam mendorong agar adanya saksi dan bukti yang kuat dalam transaksi apabila terjadi sengketa guna memastikan keabsahan dan keadilan.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, diharapkan konsumen dan pelaku usaha dalam jual beli online bisa mengharapkan perlindungan yang sesuai dengan nilai-nilai Hukum Islam yang menjunjung keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab bersama.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA