



**A LEGAL REVIEW OF LEGAL PROTECTION FOR AFFILIATORS IN THE
PAYMENT CANCELLATION POLICY ON THE TIKTOK SHOP PLATFORM
(A CASE STUDY OF DIVA RETAIL STORE)**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM BAGI AFILIATOR
DALAM KEBIJAKAN PEMBATALAN PEMBAYARAN PADA PLATFORM
TIKTOK SHOP (STUDI KASUS TOKO DIVA RETAIL)**

Argadwi Saputra

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung

E-mail: arga@ubl.ac.id

ARTICLE INFO

Correspondent

Argadwi Saputra
arga@ubl.ac.id

Key words:

*Affiliate, Legal Protection,
TikTok Shop, Payment
Cancellation, E-Commerce.*

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1698 - 1703

ABSTRACT

The advancement of digital technology has introduced new innovations in marketing and electronic transaction systems, one of which is the affiliate program implemented by the TikTok Shop platform. Affiliates act as intermediaries who promote products through social media and earn commissions based on sales performance. However, legal issues arise when the platform unilaterally cancels affiliate payments without clear justification or a transparent dispute resolution mechanism. This study aims to analyze the legal protection available for affiliates affected by such unilateral payment cancellations, with a case study on Diva Retail Store. The research employs a normative juridical approach by examining relevant statutory regulations, including Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (as amended), Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the Indonesian Civil Code (KUHPerdata). The findings indicate that unilateral cancellation by the platform violates the principles of justice, legal certainty, and good faith within electronic contracts. Affiliates are entitled to legal protection through civil remedies and access to a fair and transparent dispute resolution mechanism. Therefore, it is essential to establish stronger regulations and specific legal guidelines to ensure adequate protection for affiliates as integral actors in Indonesia's digital economy ecosystem.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden Argadwi Saputra <i>arga@ubl.ac.id</i></p> <p>Kata kunci: Afiliator, Perlindungan Hukum, TikTok Shop, Pembatalan Pembayaran, E-Commerce.</p> <p>Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</p> <p>Hal: 1698 - 1703</p>	<p>Perkembangan teknologi digital telah melahirkan berbagai inovasi dalam sistem pemasaran dan transaksi elektronik, salah satunya melalui program afiliasi yang diterapkan oleh platform TikTok Shop. Afiliator berperan dalam mempromosikan produk melalui media sosial dan memperoleh komisi dari hasil penjualan. Namun, timbul permasalahan hukum ketika pihak platform melakukan pembatalan pembayaran secara sepihak tanpa alasan yang jelas serta tanpa mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi afiliator atas kebijakan pembatalan pembayaran tersebut dengan studi kasus pada Toko Diva Retail. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, dengan menelaah berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan pembatalan sepihak oleh platform bertentangan dengan asas keadilan, kepastian hukum, dan itikad baik dalam perjanjian elektronik. Afiliator berhak memperoleh perlindungan hukum melalui jalur perdata serta akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan terbuka. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan pedoman hukum khusus untuk menjamin perlindungan bagi afiliator sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital di Indonesia.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved</i></p>

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan mendasar terhadap struktur dan pola aktivitas ekonomi masyarakat modern. Salah satu dampak paling nyata dari transformasi ini adalah munculnya sistem perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) yang mengubah cara pelaku usaha dan konsumen bertransaksi di ruang digital (UU ITE, Pasal 1 ayat (2)). Pergeseran ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis transaksi, tetapi juga pada relasi hukum antar subjek ekonomi, karena kegiatan ekonomi kini banyak bergantung pada platform daring yang berfungsi sebagai penghubung utama antara penjual dan pembeli (Rahardjo, 2006).

Digitalisasi ekonomi juga telah melahirkan berbagai model bisnis baru yang mengandalkan media sosial sebagai kanal utama promosi dan penjualan. Salah satu inovasi yang berkembang cepat adalah program afiliasi (*affiliate marketing*), yaitu sistem kerja sama antara pelaku usaha dan individu sebagai pihak ketiga yang bertugas memasarkan produk melalui konten digital, tautan, atau siaran langsung (*live commerce*) (Widjaja, 2019). Dalam sistem ini, afiliator akan memperoleh komisi berdasarkan jumlah transaksi atau penjualan yang berhasil dihasilkan dari aktivitas promosinya. Model

pemasaran berbasis afiliasi ini dinilai efisien karena memadukan strategi pemasaran digital dengan pemberdayaan ekonomi individu di ranah daring (Nasution, 2001).

Dalam konteks praktik di Indonesia, TikTok Shop muncul sebagai salah satu platform perdagangan sosial (*social commerce*) yang mengintegrasikan fungsi hiburan, interaksi sosial, dan kegiatan komersial dalam satu ekosistem digital. Melalui program afiliasinya, TikTok Shop memberikan kesempatan kepada pengguna (afiliasor) untuk mendapatkan penghasilan dengan cara mempromosikan produk penjual (*merchant*) kepada pengikutnya (*followers*). Hubungan hukum antara TikTok Shop, penjual, dan afiliasor dibangun melalui kontrak elektronik yang diatur dalam ketentuan *Terms and Conditions* platform tersebut (TikTok Shop Terms and Conditions, 2024).

Namun, penerapan sistem afiliasi di TikTok Shop tidak terlepas dari potensi permasalahan hukum. Salah satu isu yang menonjol adalah adanya kebijakan pembatalan pembayaran komisi secara sepihak oleh pihak platform tanpa dasar hukum yang jelas maupun tanpa prosedur keberatan yang dapat diakses oleh afiliasor (Putra, 2023). Dalam praktiknya, beberapa afiliasor melaporkan terjadinya penundaan atau pembatalan komisi tanpa alasan transparan, sehingga menimbulkan kerugian ekonomi. Tindakan semacam ini mencerminkan ketidakseimbangan posisi hukum antara platform sebagai penyelenggara sistem dengan afiliasor sebagai pengguna layanan (UU ITE Pasal 26 ayat (1)).

Salah satu kasus yang merepresentasikan kondisi tersebut adalah yang dialami oleh Toko Diva Retail, di mana afiliasor yang bekerja sama dengan toko tersebut mengalami pembatalan pembayaran komisi oleh TikTok Shop tanpa adanya bukti pelanggaran kontrak maupun mekanisme klarifikasi. Hal ini menunjukkan lemahnya perlindungan hukum yang diberikan kepada afiliasor, karena kebijakan platform berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi sepihak (Data Lapangan, 2025). Ketimpangan posisi antara platform dan afiliasor ini mencerminkan dominasi pengendalian oleh penyelenggara sistem digital atas pengguna, di mana pengguna tidak memiliki akses untuk menegosiasikan syarat kontrak (Subekti, 1998).

Situasi tersebut menimbulkan pertanyaan fundamental mengenai sejauh mana afiliasor memperoleh jaminan perlindungan hukum dalam hubungan kontrak elektronik, serta bagaimana tanggung jawab hukum platform digital terhadap tindakan sepihak yang merugikan mitra afiliasinya. Pertanyaan ini relevan dikaji karena menyangkut implementasi asas keadilan, kepastian hukum, dan itikad baik sebagaimana termuat dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Dalam perspektif hukum ekonomi digital, afiliasor seharusnya tidak hanya dipandang sebagai pengguna aplikasi, tetapi sebagai subjek hukum yang memiliki hak untuk memperoleh transparansi, kejelasan kontraktual, dan perlindungan terhadap tindakan bisnis yang merugikan (Soekanto, 2007). Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam terhadap efektivitas regulasi yang berlaku—terutama Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)—dalam menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi afiliasor di era ekonomi digital saat ini (Nasution, 2001).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan fokus pada analisis hukum positif yang mengatur perlindungan terhadap afiliasor dalam transaksi elektronik. Jenis data yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, seperti *Undang-*

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan bahan hukum sekunder, berupa buku, jurnal ilmiah, dan artikel hukum yang relevan dengan topik perjanjian elektronik serta tanggung jawab platform digital. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menafsirkan norma-norma hukum dan mengaitkannya dengan praktik pembatalan pembayaran pada platform TikTok Shop. Peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki kompetensi di bidang hukum dan penelitian. Adapun prosedur pengumpulan dan pengolahan data meliputi tahapan identifikasi, klasifikasi, dan penyusunan data secara sistematis guna mendukung proses analisis dan mencapai tujuan penelitian secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan hukum antara afiliator dan platform TikTok Shop pada dasarnya terbentuk melalui perjanjian elektronik (*electronic agreement*), yakni bentuk kontrak yang dibuat, disetujui, dan dilaksanakan secara daring tanpa tatap muka langsung antara para pihak. Perjanjian semacam ini dikategorikan sebagai kontrak baku (*standard contract*) karena seluruh klausul telah ditentukan sepihak oleh pihak platform, sedangkan afiliator hanya memiliki pilihan untuk menyetujui atau menolak tanpa ruang negosiasi terhadap isi perjanjian (Subekti, 1998).

Kondisi ini menjadikan posisi hukum afiliator relatif lemah dibandingkan dengan pihak penyelenggara platform, karena asas kesetaraan para pihak (*equality before the contract*) tidak sepenuhnya terwujud dalam praktik perjanjian elektronik (Rahardjo, 2006). Afiliator berstatus sebagai pihak yang tunduk pada kebijakan internal platform, termasuk dalam hal sistem pembayaran, validasi komisi, dan kebijakan pembatalan transaksi yang bersumber dari *Terms and Conditions* TikTok Shop.

Ketika pihak platform melakukan pembatalan pembayaran komisi secara sepihak, afiliator kehilangan hak ekonominya tanpa melalui mekanisme klarifikasi atau penyelesaian sengketa yang jelas. Tindakan tersebut bertentangan dengan asas keadilan (*fairness*) dan asas kepastian hukum (*legal certainty*) sebagaimana dijamin oleh sistem hukum nasional. Dalam perspektif hukum perdata, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi, karena platform dianggap tidak memenuhi kewajiban kontraktualnya untuk membayarkan hak afiliator sesuai perjanjian yang telah disetujui (KUH Perdata, Pasal 1238).

Lebih lanjut, Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menegaskan bahwa setiap perjanjian wajib dilaksanakan dengan itikad baik (*good faith*), artinya para pihak harus saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing serta tidak bertindak merugikan pihak lain. Dalam konteks ini, tindakan pembatalan pembayaran tanpa dasar hukum dan pemberitahuan yang layak jelas tidak memenuhi prinsip tersebut.

Selain itu, Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang meniadakan tanggung jawab atau memindahkan tanggung jawab kepada konsumen secara sepihak. Ketentuan ini juga berlaku secara analog terhadap pengguna jasa atau mitra dalam sistem ekonomi digital, karena afiliator pada dasarnya termasuk pihak yang memperoleh layanan dan terikat dengan sistem platform. Oleh sebab itu, klausula baku yang memberikan kewenangan mutlak kepada platform untuk

membatalkan pembayaran tanpa mekanisme keberatan dapat dianggap bertentangan dengan hukum dan batal demi hukum (Widjaja, 2019).

Dalam konteks perlindungan hukum, afiliator berhak memperoleh jaminan atas transparansi informasi, kejelasan mekanisme pembayaran, serta akses terhadap sistem penyelesaian sengketa yang adil dan proporsional. Ketiga aspek ini menjadi prasyarat bagi terciptanya keadilan kontraktual dalam hubungan hukum antara individu dengan platform digital (Nasution, 2001). Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar platform, termasuk TikTok Shop, belum memiliki prosedur penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh afiliator, sehingga menempatkan pihak tersebut dalam posisi yang tidak seimbang secara hukum.

Untuk memperkuat posisi hukum afiliator, pemerintah bersama penyelenggara platform digital perlu menyusun regulasi turunan dan pedoman operasional yang menjamin keseimbangan antara kepentingan bisnis dan hak-hak mitra afiliasi. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan peraturan pelaksana dari UU ITE yang secara khusus mengatur kontrak digital dan hubungan hukum antara penyelenggara sistem elektronik dengan pengguna komersialnya (UU ITE Pasal 17).

Selain regulasi, upaya edukasi hukum bagi para afiliator juga menjadi langkah penting. Banyak afiliator belum memahami konsekuensi hukum dari kontrak elektronik yang mereka sepakati, termasuk hak untuk menggugat atau mengajukan keberatan terhadap tindakan sepihak platform (Soekanto, 2007). Dengan peningkatan literasi hukum digital, afiliator diharapkan dapat memahami hak dan kewajiban mereka secara lebih baik, serta menuntut keadilan apabila terjadi pelanggaran kontrak.

Dengan demikian, perlindungan hukum yang efektif terhadap afiliator tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi formal, tetapi juga pada penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan sistem digital dan kesadaran hukum dari para pihak yang terlibat. Perlindungan semacam ini akan berkontribusi terhadap terciptanya ekosistem e-commerce yang adil, berkelanjutan, dan beretika, di mana setiap pelaku memiliki posisi hukum yang setara di hadapan kontrak elektronik.

SIMPULAN DAN SARAN

Fenomena pembatalan pembayaran terhadap afiliator pada platform TikTok Shop menunjukkan bahwa posisi hukum afiliator dalam kontrak elektronik masih lemah dan tidak terlindungi secara optimal. Afiliator berada dalam posisi yang tidak seimbang karena seluruh ketentuan kontrak ditetapkan sepihak oleh platform tanpa memberikan ruang negosiasi atau mekanisme keberatan yang adil. Ketimpangan ini mengakibatkan afiliator rentan mengalami kerugian ekonomi ketika terjadi pembatalan komisi secara sepihak tanpa dasar hukum yang jelas maupun prosedur penyelesaian sengketa yang transparan.

Secara yuridis, tindakan pembatalan sepihak bertentangan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum yang menjadi dasar dalam sistem hukum perdata di Indonesia. Asas keadilan menghendaki agar setiap pihak dalam perjanjian memperoleh perlakuan yang seimbang, sedangkan asas kepastian hukum menuntut agar pelaksanaan kontrak dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Dalam konteks ini, pembatalan pembayaran tanpa alasan dan mekanisme keberatan yang sah merupakan pelanggaran terhadap asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ketentuan kontrak elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Afiliator sebagai pihak yang memiliki kontribusi terhadap aktivitas ekonomi digital berhak memperoleh perlindungan hukum yang menjamin adanya transparansi, akuntabilitas, dan kepastian terhadap hak ekonomi yang timbul dari hubungan kontraktual dengan platform. Perlindungan tersebut mencakup hak atas informasi yang jelas, pembayaran yang tepat waktu, serta akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, baik melalui mediasi internal maupun upaya hukum eksternal.

Untuk memperkuat perlindungan tersebut, diperlukan adanya regulasi dan kebijakan khusus yang secara tegas mengatur hubungan hukum antara penyelenggara platform digital dan afiliator. Regulasi ini penting untuk memastikan keseimbangan antara kepentingan bisnis platform dan hak ekonomi para pelaku afiliasi digital. Selain itu, kebijakan tersebut juga harus mendorong transparansi dalam pelaksanaan perjanjian elektronik, memperjelas tanggung jawab hukum platform, serta menjamin perlindungan bagi afiliator dari tindakan sewenang-wenang yang dapat menimbulkan kerugian ekonomi.

Dengan adanya kerangka hukum yang jelas, konsisten, dan berpihak pada prinsip keadilan, diharapkan tercipta ekosistem ekonomi digital yang beretika, akuntabel, dan berkelanjutan. Perlindungan hukum yang efektif tidak hanya melindungi afiliator sebagai individu, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan elektronik di Indonesia secara keseluruhan

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, A. Z. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Putra, D. (2023). "Kebijakan Pembatalan Komisi pada Platform TikTok Shop dan Implikasinya terhadap Hak Afiliator." *Jurnal Hukum Telematika Indonesia*, 5(2), 87-98.
- Rahardjo, S. (2006). *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (2007). *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Subekti. (1998). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- TikTok Shop. (2024). *TikTok Shop Terms and Conditions*. Retrieved from <https://shop.tiktok.com>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- Widjaja, G. (2019). *Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik*. Jakarta: Kencana Prenada Media.