

Vol. 10, No. 1  
Januari 2024

#### Article History

Received: 11/02/2023

Revised: 30/03/2023

Accepted: 27/09/2023

## Hak Atas Informasi Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Melalui Lazada

Kelik Wardiono<sup>1</sup>, Ifan Firmansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum/Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Email : [kelikwardiono@ums.ac.id](mailto:kelikwardiono@ums.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum/Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Email : [ifanfirmansyah@gmail.com](mailto:ifanfirmansyah@gmail.com)

\*surel korespondensi (*email correspondence*): [ifanfirmansyah@gmail.com](mailto:ifanfirmansyah@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to describe consumers' rights to information in buying and selling transactions online on E-Commerce Lazada, this research uses the method approach sociological juridical (law in action). Source of data in this research is library data (library research) which consists of information on goods traded by business actors on E-Commerce Lazada. The data obtained through the literature study, after being processed, was analyzed qualitative by using deductive logic method. Based on the discussion conducted, it can be seen that the information contained in E-Commerce Lazada has not provided consumer protection, this is because there are still many business actors who provide information contrary to Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection such as incorrect information, no guarantee of compensation to consumers, physical goods that do not match the information, and the information provided is incomplete. As well as the consequences in the form of administrative sanctions for business actors who violate the provisions of the Consumer Protection Act.*

**Keywords:** *Information Rights, Consumer Protection, E-Commerce*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* pada E-Commerce Lazada, penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis (*law in action*). Sumber data dalam penelitian ini berupa data kepustakaan (*library research*) yang terdiri dari informasi barang yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha pada E-Commerce Lazada. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan tersebut, setelah diolah, dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode logika deduktif. Berdasarkan dari pembahasan yang dilakukan dapat diketahui bahwa informasi yang terdapat di E-Commerce Lazada belum memberikan perlindungan

konsumen, hal ini dikarenakan masih banyak pelaku usaha yang memberikan informasi bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seperti informasi yang tidak benar, tidak ada jaminan ganti rugi kepada konsumen, fisik barang yang tidak sesuai informasi, serta informasi yang diberikan tidak lengkap. Serta akibat yang ditimbulkan berupa sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** Hak Informasi, Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada bidang informasi dan komunikasi yang semakin maju sehingga merubah pola kebiasaan masyarakat, seperti pada teknologi yang berjalan sesuai dengan ilmu pengetahuan sekarang.<sup>1</sup> Pada era sekarang proses perdagangan jual beli berlangsung dengan cara *online*, yaitu antara penjual dengan pembeli tanpa bertatap muka langsung yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berupa internet. Kegiatan perdagangan menggunakan media internet yang dalam perkembangannya dikenal dengan sebutan *Electronic Commerce* atau *E-Commerce*.<sup>2</sup> Pembeli sebagai konsumen pada transaksi jual beli *online* tidak dapat melihat secara langsung produk yang dibeli, konsumen hanya dapat melihatnya melalui foto/gambar/video yang dipasang oleh pedagang sebagai pelaku usaha pada *E-Commerce*.<sup>3</sup>

*E-Commerce* yang perkembangannya semakin luas di Indonesia salah satunya ialah Lazada. Lazada sendiri merupakan jaringan atau kumpulan dari Lazada Group dengan jumlah penggunanya kurang lebih 550 juta yang terdiri dari 6 negara. Keenam negara tersebut berada di Asia Tenggara, yaitu Lazada Indonesia, Filipina, Malaysia, Vietnam, Singapore, Thailand.<sup>4</sup> Di Indonesia Lazada menjadi *E-Commerce* dengan urutan peringkat ke-4 yang paling banyak dikunjungi oleh konsumen.<sup>5</sup>

Pada transaksi jual beli *online* seperti pada Lazada akan menimbulkan hubungan hukum yang timbul antara konsumen dan Lazada. Konsumen yang akan membeli barang atau produk terlebih dahulu melihat barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha pada laman Lazada yang kemudian konsumen tertarik akan produk tersebut. Kewajiban konsumen yang menimbulkan hubungan hukum berupa pembayaran atas suatu barang yang telah dipesan pada media *online* dengan mencantumkan identitas dan alamat pembeli, sehingga pembeli

---

<sup>1</sup> Muhamad Ngafifi, "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya," *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 2, no. 1 (2014): 33–47, <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>.

<sup>2</sup> Ahmad M. Ramli, *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia* (Jakarta: Refika Aditama, 2004).

<sup>3</sup> Cholifatu Rohmah, Devy Setiyani, and Widi Nugrahaningih, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam E-Commerce," *Seminar Nasional & Call For Paper Hubsintek 2020* 3, no. 1 (2020): 53–61.

<sup>4</sup> Ulil Azmi, "Profil Perusahaan Lazada Indonesia," *KASKUS*, December 3, 2015, <https://www.kaskus.co.id/thread/565f31b35a5163132e8b4567/profil-perusahaan-lazada-indonesia>.

<sup>5</sup> Amelia Riskita, "22 Marketplace Di Indonesia Yang Paling Banyak Dikunjungi," *Store Sirclo*, September 29, 2022, <https://store.sirclo.com/blog/marketplace-di-indonesia/>.

sebagai konsumen akan memperoleh haknya. Sedangkan pihak Lazada memiliki kewajiban untuk mempersiapkan, mengolah data dari konsumen yang kemudian dikirimkan kepada pelaku usaha dan mengkonfirmasi pembayaran lalu mengirimkan barang pesanan konsumen kepada kurir ekspedisi sesuai alamat yang dituju.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi di Lazada adalah barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang dicantumkan atau yang dituliskan pada deskripsi produk. Hal tersebut sering diakibatkan oleh pelaku usaha selaku penjual yang secara sengaja telah mencantumkan informasi atas barang yang dijualnya tidak sesuai dengan kenyataan untuk menguntungkan diri sendiri. Akibat permasalahan diatas dapat mengakibatkan munculnya ketidakpercayaan pada produk yang dijual pada *E-Commerce* Lazada dan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen ketika berbelanja di Lazada. Tentunya hal tersebut akan menimbulkan kerugian bagi konsumen serta kerugian kepada pihak Lazada, karena hal itu akan mempengaruhi minat berbelanja konsumen di *E-Commerce* diakibatkan oleh kecurangan yang dilakukan pelaku usaha.

Di Indonesia telah ada peraturan yang fokus pada kepentingan konsumen. Menurut Az. Nasution perlindungan konsumen ialah gabungan dari segala asas serta kaidah sebagai pengatur dan pelindung atas hak-hak konsumen yang berkaitan dengan cara penggunaan dan penyediaan produk barang ataupun jasa dalam masyarakat luas.<sup>6</sup> Pemberian perlindungan kepada konsumen dijadikan suatu upaya yang dapat meninggikan harkat dan martabat sebagai konsumen, dengan demikian dapat merealisasikan keteraturan dalam melindungi konsumen untuk kepentingan penjual/pelaku usaha dan konsumen.<sup>7</sup> Berdasarkan Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "diciptakannya perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi mengenai barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan". Kemudian pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 65 ayat 1 UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yaitu: "Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar". Selain kewajiban-kewajiban diatas, konsumen memiliki hak-hak untuk mendapatkan informasi dari produk barang dan/atau jasa yang telah diatur pada Pasal 4 Huruf (b) dan (c) UU Perlindungan Konsumen, yaitu: "hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan" dan "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Perlindungan konsumen mempunyai pengaturan secara meluas yang

---

<sup>6</sup> Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum* (Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan, 1995).

<sup>7</sup> Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum, Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Yogyakarta: Ombak, 2014).

mengatur mengenai konsumen serta barang dan/atau jasa.<sup>8</sup>

Menurut Celina, informasi dapat mengandung unsur benar, jujur dan jelas untuk dapat menghindari kemungkinan terdapat itikad buruk dari pelaku usaha, sehingga menyebabkan konsumen rugi. Apabila hak atas informasi tidak diberikan kepada konsumen maka dapat dikatakan sebagai cacat instruksi atau cacat informasi. Informasi yang diterima oleh konsumen sangat berpengaruh terhadap kerugian atau tidaknya yang dialami konsumen.<sup>9</sup> Dari latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan suatu permasalahan pada penelitian ini yakni bagaimana perlindungan hukum konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* pada *E-Commerce* Lazada.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang mendasarkan pada metode penelitian hukum dengan pendekatan yuridis sosiologis (*law in action*), ini mendasarkan pada data-data yang terdiri dari informasi barang yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha pada *E-Commerce* Lazada. Data-data yang dikumpulkan dengan metode studi kepustakaan *library research*<sup>10</sup> lalu diolah berdasarkan kategori yang diambil dari norma-norma hukum yang mengatur obyek yang diteliti, dan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan logika deduktif, sehingga diperoleh kesimpulan secara khusus sesuai obyek yang diteliti<sup>11</sup>.

## PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Pada *E-Commerce* Lazada

Informasi elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 8 UU No. 71 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa "satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *teletcopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya". Sedangkan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (b) dan (c), menyebutkan "konsumen berhak atas untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, serta konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Menurut Janus Sidabalok pelaku

---

<sup>8</sup> Muhammad Albar & S. Rizka, "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian Pinjaman Berbasis Online Atau Fintech" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021), <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/90288>.

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Sinar Grafika, 2011).

<sup>10</sup> Hadi Sutrisno, *Metodologi Reseach* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002).

<sup>11</sup> H. Salam Burhanuddin, *Logika Materil Filsafat Ilmu Pengetahuan* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).

usaha wajib menyediakan informasi yang berhubungan dengan produk yang dibutuhkan kepada konsumen dengan menjabarkan informasi secara benar, jelas dan jujur.<sup>12</sup> Disisi lain pelaku usaha juga mengupayakan agar konsumen mengerti mengenai informasi produk yang dijabarkan.<sup>13</sup>

Pada perkembangan digital saat ini banyak para pelaku usaha yang menawarkan produk atau barangnya melalui *E-Commerce*, hal tersebut juga tentunya menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada jual beli secara *online* di *E-Commerce*. Para pelaku usaha tentunya menginginkan produk yang diperjualbelikannya banyak diminati dan dibeli oleh konsumen, namun tak sedikit juga pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti yang sudah diatur dalam perundang-undangan. Kewajiban yang dimaksud salah satunya adalah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar terkait barang yang diperjualbelikan kepada konsumen. Menurut Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dipenuhi kepada konsumen, akan tetapi pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha sebagai penjual yang menginginkan keuntungan namun tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha. Untuk itu menurut Pasal 28 ayat 1 UU ITE menyebutkan bahwa "setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam transaksi elektronik". Pelanggaran tersebut tentunya sudah tidak sesuai dengan peraturan dan menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Padahal aturannya pelaku usaha wajib memberikan pemenuhan atas hak-hak konsumen kepada pembeli.<sup>14</sup>

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, data-data yang sudah diolah dianalisis sebagai berikut:

**a. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar mengenai barang yang diperjualbelikan**

Di dalam Pasal 7 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa "pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang diperjualbelikan serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan". Dalam Pasal 65 ayat 1 UU No. 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan juga menyebutkan "bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara *online* wajib menyediakan informasi secara lengkap dan benar terkait barangnya". Hal ini dibuat untuk menghindari konsumen dari kerugian jika terdapat ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi mengenai deskripsi produk oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian oleh penulis dari 15 toko atau pelaku usaha di *E-*

---

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014).

<sup>13</sup> Alma Ayuningtyas & Shalman, "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian Pinjaman Berbasis Online Atau Fintech." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022), <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/103922>.

<sup>14</sup> Feri Widiastuti & Darsono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online Studi Kasus Media Sosial Instagram" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019), <https://eprints.ums.ac.id/70881/>.

*Commerce* Lazada terdapat 9 toko yang tidak memenuhi ketentuan ini, yaitu toko Sanfuy, ERJE\_store, Nadra Store, ES Home Living, Ria Cloth, Afshin Store, Original Electronic Mall, Rafathar Store 08, 2B35Pinq. Kesembilan toko tersebut belum memenuhi ketentuan ini karena tidak memberikan informasi yang benar dan jelas terkait dengan produk atau barang yang diperjualbelikan seperti:

1. Pada toko Sanfuy menjual produk Handphone "Galaxy S22 Ultra 5G 8/12GB 128/256/512 RAM 8 12 GB ROM 128 256 512 GB Handphone Android HP Original". Toko Sanfuy tidak menyediakan informasi secara benar serta jelas terkait produk yang dijualnya, karena produk yang dijual pada nama produk atau display produk berbeda dengan deskripsinya. Pada nama produk tidak dicantumkan merek handphone dan pada deskripsi seharusnya dijelaskan mengenai merek. Spesifikasi produk ini dijelaskan secara rinci namun keasliannya tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha karena merek produknya tidak dicantumkan sehingga konsumen akan dirugikan dari produk yang akan dibelinya.<sup>15</sup>
2. Pada toko ERJE\_store menjual produk Sepatu Sneakers Terbaru Korea//Sepatu Import//Sepatu Olahraga Sepatu Basket Kekinian Terbaru. Pada toko ERJE\_store pelaku usaha selaku penjual tidak menginformasikan produk dengan benar serta jelas dikarenakan pada nama produk dengan gambar atau foto yang ditampilkan tidak sesuai. Kemudian pada deskripsi produk tidak dijelaskan secara rinci mengenai produk tersebut hanya menuliskan ukuran produknya.
3. Pada toko Nadra Store menjual MEMORY CARD SANDISK "64GB 32GB 16GB 8GB 4GB 2GB Micro SD" MMC Memori Hp MikroSD. Toko Nadra Store belum menyediakan informasi secara benar serta jelas, karena nama produk yang diperjualbelikan berbeda dengan yang dicantumkan pada deskripsinya. Pada nama produk pelaku usaha menuliskan produk tersebut merek Sandisk akan tetapi pada deskripsi tertulis Tidak Bermerek. Pada spesifikasi produk juga tidak dapat dipertanggungjawabkan karena pada nama produk kapasitas penyimpanannya terdiri dari beberapa macam akan tetapi pada deskripsi produk hanya dituliskan 1 macam kapasitas penyimpanan.<sup>16</sup>
4. Pada toko ES Home Living menjual ES Tupperware Kontainer Makanan Wadah Makanan Sealer. Pada toko ini pelaku usaha menuliskan bahwa produknya merek Tupperware akan tetapi pada deskripsi produknya tertulis Tidak Bermerek. Spesifikasi mengenai produk ini juga tidak dituliskan secara detail oleh pelaku usaha.<sup>17</sup>
5. Pada toko Ria Cloth menjual Sarung BHS Classic No 1 Sarung BHS Cosmo Terbaru 2022 Murah Full Sutera Sarung Sholat Pria Dewasa Sarung Atlas Idaman Harmoni Suprem Sarung Wadimor. Pada toko ini tidak menyediakan informasi dengan benar serta jelas dikarenakan nama produknya terdiri dari berbagai macam merek sarung

---

<sup>15</sup> Toko Sanfuy. Diakses pada 8 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5AHv>

<sup>16</sup> Toko Nadra Store. Diakses pada 8 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5z66>

<sup>17</sup> Toko Es Home. Diakses pada 8 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5yV3>

- akan tetapi yang ditampilkan pada gambar atau foto hanya 1 merek sarung. Spesifikasi produk dalam deskripsinya juga tidak dapat dipertanggungjawabkan.<sup>18</sup>
6. Pada toko Original Electronic Mall menjual HP Apple 14 PRO MAX 256 GB. Pada toko ini pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas terkait dengan produk yang dijualnya, hal ini dibuktikan pada nama produk tertera merek Apple dengan spesifikasi model 14 Pro Max, namun dalam detail informasi yang diberikan tertera mereknya OEM, sehingga akan menyesatkan konsumen.
  7. Pada toko Afshin Store menjual SANDAL EIGER /FASHION PRIA/SANDAL GUNUNG/SENDAL EIGER COWOK ASLI/SANDAL EIGER TERBARU 2021. Pada toko ini pelaku usaha tidak menyediakan informasi secara benar serta jelas sebab nama produknya berbeda dengan yang ada digambar atau foto produk, pada nama produk tertulis merek Eiger akan tetapi pada foto yang terpasang bukan bermerek Eiger. Spesifikasi produk ini juga tidak dicantumkan secara jelas.<sup>19</sup>
  8. Pada toko Rafathar Store 08 menjual Parfum Wanita-PARFUM ORIGINAL BACCARAT ROUGE 540 EXTRAIT DE PARFUME EDP 70mL mdop. Pada toko pelaku usaha tidak menyediakan informasi secara benar serta jelas terkait produknya dikarenakan pada nama produk mencantumkan bahwa produknya bermerek Baccarat akan tetapi pada deskripsi produk pelaku usaha menuliskan produk tersebut tidak bermerek sehingga akan menyesatkan konsumen.<sup>20</sup>
  9. Pada toko 2B35ping menjual ponsel OPPO Reno8 Pro asli asli penjualan besar 2022 ponsel Android baru asli ponsel murah 6,3 inci 8GB + 256GB mengobrol mendengarkan lagu game smartphone. Pada toko ini pelaku usaha tidak menginformasikan produk dengan benar serta jelas dikarenakan pada merek produk tersebut merek yang dituliskan tidak sesuai dengan merek aslinya. Merek aslinya yaitu OPPO akan tetapi dituliskan OPP0. Spesifikasi produk ini juga tidak dapat dipertanggungjawabkan dan akan menyesatkan dan menimbulkan kerugian kepada konsumen.<sup>21</sup>

Kesembilan toko yang dijabarkan oleh penulis belum memenuhi ketentuan Pasal 7 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Karena toko-toko tersebut belum menginformasikan produk dengan benar serta jelas terkait produk yang diperjualbelikan kepada konsumen, hal ini tentunya akan menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Dari 15 toko yang penulis amati pada *E-Commerce* Lazada, terdapat 6 toko yang telah memenuhi ketentuan ini, yaitu menyediakan informasi secara benar serta jelas terkait produk yang diperjualbelikan. Keenam toko tersebut adalah :

1. Cardinal, pada toko ini penjual memberikan informasi yang benar dengan spesifikasi

---

<sup>18</sup> Toko Ria Cloth. Diakses pada 8 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5zR7>

<sup>19</sup> Toko Afshin Store. Diakses pada 18 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5ygZ>

<sup>20</sup> Toko Rafatar. Diakses pada 18 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5znY>

<sup>21</sup> Toko 2B35ping. Diakses pada 20 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.jgaeS>

merek dan jenis material yang jabarkan pada display produk dan yang tertera pada deskripsi produk sudah sesuai serta tata cara perawatan terhadap barang yang diperjualbelikan sehingga konsumen akan sangat terbantu dengan informasi tersebut.

2. PROCHAMPION, pada ini penjual menjual raket badminton dengan detail produk serta material yang digunakan barang sudah sesuai dengan barang sehingga informasi yang diberikan cukup jelas bagi pembeli sebagai konsumen.
3. Ella Beauty Care, pada toko ini pelaku usaha menjual barang kecantikan dengan spesifikasi barang yang diberikan cukup jelas sehingga konsumen tidak disesatkan oleh informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, kemudian pada display produk juga sudah mencakup informasi yang benar dan jelas.
4. SONY Audio, pada toko ini pelaku usaha menjual barang earphone pada display mencantumkan informasi barang dengan model barang yang kemudian didalam deskripsi dijelaskan spesifikasi barang secara rinci.
5. Samuraipaint.2021, pada toko ini pelaku usaha menjual cat semprot dengan memberikan informasi dengan jelas terkait dengan produk yang dijualnya serta mendeskripsikan produk dengan lengkap.
6. Jihan Helm, pada toko ini pelaku usaha menjual helm KYT dengan model Galaxy White, pada display pelaku usaha memberikan informasi original yang kemudian pada deskripsi produk dijelaskan secara rinci terkait dengan produk berupa merek, SKU.

Ketentuan mengenai pelaku usaha yang berkewajiban untuk menyediakan informasi dengan benar dan jelas mengenai produk yang diperjualbelikan ditetapkan pada Pasal 7 huruf (b) UU Nomor 8 Tahun 1999. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari 15 toko terdapat 9 toko dengan presentase 60% toko belum memenuhi ketentuan ini, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya toko yang memberikan informasi terkait produk secara tidak benar dan tidak jelas. Sedangkan toko yang telah memenuhi ketentuan ini berjumlah 6 toko dengan presentase 40%. Toko tersebut dianggap sudah memenuhi ketentuan ini karena telah menginformasikan secara benar serta jelas terkait produk yang diperjualbelikan.

Perlindungan hukum terkait kategori ini diatur pada Pasal 7 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 serta Pasal 65 ayat 1 UU No. 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan.

**b. Pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian apabila barang tidak sesuai dengan informasi**

Pada Pasal 7 huruf (g) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menyebutkan "bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian". Menurut peraturan perundang-undangan tersebut bertujuan untuk menghindari konsumen dari kerugian dari ketidaksesuaian suatu produk yang konsumen terima dengan informasi yang disediakan oleh pelaku



usaha.

Berdasarkan penelitian oleh penulis didapati 9 toko di mana tidak sesuai dengan ketentuan ini, diantaranya :

1. Pada toko Sanfuy pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atau memberikan garansi ketika produk yang konsumen terima berbeda dengan informasi yang dituliskan oleh pelaku usaha.
2. Pada toko ERJE\_store pelaku juga tidak memberikan garansi atau ganti rugi terhadap produk yang diperjualbelikan kepada konsumen ketika terdapat ketidaksesuaian produk yang konsumen terima dengan informasi yang dituliskan pada laman produk.
3. Pada toko Cardinal pelaku usaha tidak sesuai dengan ketentuan ini karena pada deskripsi produk yang diperjualbelikan tidak memberikan garansi atau rugi terhadap produk yang diperjualbelikan, hal ini tentunya akan mengakibatkan kerugian apabila produk yang sampai ke konsumen berbeda dengan yang dijanjikan.<sup>22</sup>
4. Pada toko Nadra Store pelaku usaha juga tidak memenuhi ketentuan ini karena tidak memberikan jaminan garansi terhadap produk yang diperjualbelikan, pada deskripsi produk pelaku usaha juga tidak menuliskan hal tersebut. Apabila produk yang diterima ke tangan konsumen berbeda seperti informasi produk dan pelaku usaha tidak memberikan jaminan maka hal tersebut akan merkan konsumen.
5. Pada toko ES Home Living pelaku usaha tidak mencantumkan penggantian kerugian atau garansi kepada konsumen ketika produk yang konsumen terima berbeda dengan informasi produk yang dituliskan, hal ini akan mengakibatkan kerugian konsumen yang menerima barang tersebut.
6. Pada toko Ella Beauty Care pelaku usaha juga tidak memenuhi ketentuan ini karena tidak terdapat jaminan ganti rugi terhadap barang yang diperjualbelikan, konsumen akan dirugikan terkait hal ini karena apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dijanjikan atau yang dituliskan pada informasi produk.<sup>23</sup>
7. Pada toko Ria Cloth pelaku usaha tidak memberikan jaminan garansi ataupun ganti terhadap produk yang diperjualbelikan, apabila pelaku usaha sebagi penjual memberikan barang ataupun jasa yang berbeda seperti informasi yang mereka berikan maka konsumen akan dirugikan akan hal tersebut.
8. Pada toko Afshin Store pelaku usaha tidak menuliskan akan ganti kerugian atau garansi pada deskripsi produk, hal ini tidak sesuai dengan ketentuan ini. Dengan demikian konsumen tentunya akan dirugikan jika produk yang mereka terima berbeda seperti informasi produk.
9. Pada toko Rafathar Store 08 pelaku usaha juga tidak memberikan jaminan garansi atau ganti kepada konsumen terhadap produk yang diperjualbelikan, hal ini akan mengakibatkan kerugian kepada konsumen jika terdapat ketidaksesuaian produk

---

<sup>22</sup> Toko Cardinal. Diakses pada 20 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5yPo>

<sup>23</sup> Toko Ella Bauty Care. Diakses pada 20 Januari 2023. <https://s.lazada.co.id/s.j5ymh>

yang diterima konsumen dengan informasi yang dituliskan pada informasi produk.

Pelaku usaha sudah seharusnya memberikan jaminan ganti rugi atau garansi terhadap produk yang diperjualbelikan sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dari penelitian yang dilakukan penulis dari 15 toko terdapat 9 toko dengan presentase 60% yang tidak memenuhi ketentuan ini, hal ini dikarenakan karena toko-toko tersebut tidak memberikan jaminan ganti rugi atau garansi terhadap produk yang diperjualbelikan. Sedangkan 6 toko toko lainnya dengan presentase 40% dianggap telah memenuhi ketentuan ini karena sudah memberikan jaminan penggantian kerugian atau garansi terhadap produk yang diperjualbelikan.

Perlindungan hukum yang berkaitan dengan kategori ini ditetapkan pada Pasal 7 huruf (g) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

**c. Pelaku usaha berhak atas pembayaran dalam transaksi jual beli**

Pada Pasal 6 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menyebutkan "bahwa pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar produk yang diperjualbelikan". Menurut penelitian yang penulis lakukan, dari 15 toko yang diamati dapat dikatakan keseluruhan toko tersebut telah memenuhi ketentuan ini dengan presentase 100%, karena ketika konsumen melakukan transaksi pembelian sesuai dengan pesanan maka pihak Lazada akan memberikan pembayaran tersebut kepada toko atas barang yang diperjualbelikan.

Perlindungan hukum terkait dengan kategori ini telah ditetapkan pada Pasal 6 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

**d. Konsumen berhak atas informasi yang benar dan jelas terhadap produk yang diperjualbelikan**

Pada Pasal 4 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen disebutkan "bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan". Ketentuan tersebut untuk menjamin hak-hak konsumen dalam proses jual beli agar produk/barang yang diterima konsumen sesuai seperti informasi dan deskripsi yang telah disediakan pelaku usaha.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan menghasilkan data yaitu dari 15 toko yang diamati pada E-Commerce Lazada terdapat 9 toko yang tidak memenuhi ketentuan ini, diantaranya :

1. Pada toko Sanfuy dengan menjual Handphone Galaxy S22 Ultra informasi yang diberikan tidak benar dan jelas karena pada display produk tidak disebutkan merek handphone dengan jelas, sehingga terkesan menyesatkan konsumen.
2. Pada toko ERJE\_store menjual sepatu tidak sesuai dengan ketentuan ini karena tidak memberikan deskripsi mengenai produk, hanya memberikan kejelasan mengenai ukuran sepatu saja yang mana konsumen akan sangat dirugikan.

3. Pada toko Nadra Store yang menjual kartu memori yang tidak sesuai dengan ketentuan ini karena hanya memberikan informasi mengenai spesifikasi produk dengan merek dan detail produk yang tidak benar.
4. Pada toko ES Home Living menjual wadah makanan bermerek Tupperware, informasi yang diberikan kepada konsumen tidak benar karena pada display produk dengan spesifikasi mereknya berbeda yang, sehingga menyebabkan konsumen kebingungan.
5. Pada toko Ria Cloth dengan menjual produk sarung merek BHS yang pada display produk dituliskan sarung BHS Classic No. 1 dengan full sutera namun pada deskripsinya mereknya tidak disebutkan secara mendetail.
6. Pada Afshin Store yang menjual sandal Eiger yang tidak sesuai dengan ketentuan ini karena pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk, hal ini dapat dilihat dari display produk menulis sandal Eiger namun pada deskripsi tidak sebutkan merek yang jelas bahkan hanya disebutkan No Brand.
7. Pada toko Original Electronic Mall menjual Handphone Apple 14 Pro Max tidak sesuai dengan ketentuan ini karena memberikan informasi yang tidak jelas dan benar mengenai produk yang dijualnya. Pada display produk tersebut dijelaskan handphone tersebut merek Apple namun pada deskripsinya dituliskan mereknya berasal dari OEM, sehingga hal ini akan merugikan bagi konsumen dengan mendapatkan produk dengan kualitas yang tidak sesuai.<sup>24</sup>
8. Pada toko Rafathar Store 08 yang menjual parfum Baccarat namun tidak sesuai dengan ketentuan ini sebab informasi yang tersedia tidak benar serta jelas hal ini dikarenakan merek yang ada pada deskripsi tidak sesuai dengan yang ada di display, sedangkan konsumen mempunyai hak untuk memperoleh informasi secara benar serta jelas tentang produk yang akan dibelinya pada transaksi elektronik.
9. Pada toko 2B35Pinq yang menjual Handphone OPPO Reno8 Pro dengan informasi yang diberikan tidak benar dan jelas karena deskripsi mereknya tertulis No Brand sedangkan pada display produk dituliskan dari OPPO.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap 15 toko di *E-Commerce* Lazada masih terdapat 9 toko dengan presentase 60% yang belum memenuhi ketentuan ini dikarenakan pelaku usaha tidak menginformasikan dengan benar serta jelas tentang produk yang diperjualbelikan dan tentunya hal tersebut belum memenuhi hak konsumen. Sedangkan 6 toko lainnya dengan presentase 40% telah dianggap memenuhi ketentuan ini.

Perlindungan hukum mengenai kategori ini diatur di dalam Pasal 4 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

**e. Konsumen berhak atas ganti rugi apabila produk yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan informasi**

---

<sup>24</sup> Toko Original Electronic Mall. Diakses pada 20 Januari 2023. <https://www.lazada.co.id/products/hp-cuci-gudang-promo-apple-14-pro-max-256gb-garansi-resmi-tam-iboxi7094196518-s13390680494.html?>

Pada Pasal 4 huruf (h) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dicantumkan "bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha". Hal tersebut untuk memberikan jaminan kepada konsumen apabila barang yang diterima konsumen berbeda dengan informasi yang disediakan pelaku usaha.

Menurut penelitian yang penulis laksanakan menghasilkan data yaitu 9 toko di *E-Commerce* Lazada yang belum memenuhi ketentuan ini, diantaranya toko Sanfuy, ERJE\_store, Cardinal, Nadra Store, ES Home Living, Ella Beauty Care, Ria Cloth, Afshin Store, Rafathar Store 08. Kesembilan toko tersebut tidak memberikan ganti rugi atau jaminan garansi ke konsumen apabila produk yang konsumen terima berbeda seperti yang dijanjikan pelaku usaha. Hal tersebut tentunya tidak menjamin hak-hak yang dimiliki konsumen yang diantaranya yaitu hak untuk mendapatkan ganti kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan informasi.

Menurut penelitian yang penulis laksanakan, dari 15 toko yang diamati pada *E-Commerce* Lazada terdapat 9 toko dengan presentase 60% belum memenuhi ketentuan ini dikarenakan pelaku usaha tidak memberikan jaminan garansi atau ganti rugi kepada konsumen jika produk yang konsumen terima berbeda. Sedangkan 6 toko lainnya dengan presentase 40% telah memenuhi ketentuan ini dikarenakan telah menjamin hak konsumen untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Perlindungan hukum terkait dengan kategori ini ditetapkan pada Pasal 4 huruf (h) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

**f. Informasi harus sesuai dengan kebenaran dan kesesuaian dengan fisik barang**

Pada Pasal 13 ayat 2 huruf (a) dan (b) PP No. 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan "bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar dan sesuai informasi barang dengan fisik barang yang diterima oleh konsumen". Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa produk yang diterima konsumen sesuai dengan informasi yang pelaku usaha sediakan.

Menurut penelitian oleh penulis terdapat 9 toko yang belum memenuhi ketentuan ini, diantaranya :

1. Pada toko Sanfuy pelaku memberikan informasi terkait produknya yakni Handphone Galaxy S22 Ultra Android HP Original. Pelaku usaha memberikan informasi bahwa produk tersebut merupakan original atau asli tapi pada kenyataannya produk yang diterima konsumen tersebut merupakan produk palsu serta tidak menuliskan merek handphone tersebut secara jelas, hal tersebut juga dikeluhkan oleh konsumen pada kolom ulasan. Konsumen menyatakan bahwa terdapat ketidaksesuaian produk yang mereka terima dengan informasi yang diberikan.
2. Pada toko ERJE\_store memberikan informasi terkait produknya yakni ERJE Sepatu Sneakers Terbaru Korea//Sepatu Import//Sepatu Olahraga Sepatu Basket Kekinian Terbaru. Pelaku usaha tidak menuliskan secara jelas merek produk yang diperjualbelikan, serta produk yang dikirimkan kepada konsumen berbeda dengan

informasi serta foto yang dicantumkan oleh pelaku usaha. Pada kolom ulasan konsumen mengeluhkan bahwa produk yang sampai berbeda dengan yang di foto, pada foto produk yang dipasang sepatu tersebut berwarna putih berkelir hitam namun yang diterima warna dan desain produk tidak sesuai dengan foto produk.

3. Pada toko Nadra Store menuliskan bahwa produk yang diperjualbelikan yakni kartu memori Micro SD dengan merek Sandisk namun pada kenyataannya produk yang diterima oleh konsumen kartu memori Micro SD merek Samsung. Pada ulasan konsumen juga mengeluhkan bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan informasi.
4. Pada toko ES Home Living memberikan informasi produk yang diperjualbelikannya yakni kontainer makanan bermerek Tupperware akan tetapi produk yang diterima oleh konsumen bukan merek Tupperware dan tidak bermerek. Pada ulasan konsumen juga memberikan komentar mengenai hal tersebut bahwa produknya bukan merek Tupperware seperti pada informasi yang dituliskan.
5. Pada toko Ria Cloth memberikan informasi bahwa produk yang diperjualbelikan yakni sarung merek BHS original akan tetapi produk yang sampai ke konsumen bukan produk original melainkan palsu dan tidak bermerek, pelaku usaha juga menuliskan bahwa sarung tersebut berbahan dari sutra 100% akan tetapi pada kenyataannya bahan yang digunakan yakni kain biasa. Pada ulasan konsumen juga memberikan komentar bahwa produk yang mereka terima berbeda seperti informasi dan foto yang dicantumkan pelaku usaha.
6. Pada toko Afshin Store memberikan informasi bahwa produk yang diperjualbelikan yakni sandal gunung merek Eiger namun pada foto produk bukan bermerek Eiger dan bukan original Eiger, serta pada produk yang diterima konsumen tidak bermerek Eiger seperti yang dituliskan pada informasi produk. Pada kolom ulasan konsumen juga berkomentar bahwa produk yang dikirimkan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan informasi yang dicantumkan.
7. Pada toko Original Electronic Mall memberikan informasi bahwa produk yang diperjualbelikan yakni handphone merek Apple 14 Pro Max original bergaransi resmi iBox namun produk yang diterima konsumen yakni handphone bukan bermerek Apple melainkan handphone HDC atau yang menyerupai handphone Apple, produk tersebut merupakan produk palsu. Pada ulasan konsumen juga menyatakan bahwa produk yang diterima bukan produk original Apple melainkan handphone palsu atau HDC.
8. Pada toko Rafathar Store 08 memberikan informasi produk bahwa produk yang diperjualbelikan adalah parfum bermerek Baccarat original serta pada foto produk juga dipasang foto original dari produk Baccarat, akan tetapi pada kenyataannya produk yang diterima konsumen bukan asli bermerek Baccarat dan tidak sesuai dengan foto. Pada kolom ulasan konsumen juga memberikan komentar bahwa produk yang diterima tidak seperti yang diinformasikan dan fisik produknya juga

berbeda dengan foto yang ditampilkan oleh pelaku usaha.

9. Pada toko 2B35Pinq memberikan informasi produk yang diperjualbelikan yakni handphone OPPO Reno8 Pro asli akan tetapi produk aslinya yakni handphone yang tidak bermerek serta pada informasi produk juga pelaku usaha tidak menuliskan merek produk secara benar, merek handphone tersebut yang asli yakni OPPO bukan OPPO. Pada ulasan konsumen juga mengeluhkan bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan informasi produk dan foto produk, produk yang sampai di tangan konsumen handphone yang tidak bermerek dan tidak jelas.

Menurut penelitian oleh penulis didapati hasil yaitu dari 15 toko yang diamati pada *E-Commerce* Lazada terdapat 9 toko dengan presentase 60% tidak memenuhi ketentuan ini. Karena pelaku usaha dalam memberikan informasi produk tidak sesuai dengan fisik barang yang diperjualbelikan. Sedangkan 6 toko lainnya dengan presentase 40% dianggap telah memenuhi ketentuan ini karena informasi dan fisik barang yang diperjualbelikan telah sesuai.

Perlindungan hukum yang berkaitan dengan kategori ini yakni diatur pada Pasal 13 ayat 2 huruf (a) dan (b) PP No. 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

**g. Informasi yang ditawarkan harus lengkap, meliputi produk, nama, alamat dan deskripsi barang**

Di dalam Pasal 48 ayat 1 PP No. 71 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik disebutkan "bahwa pelaku usaha dalam menawarkan produknya harus memberikan informasi yang lengkap, meliputi produk, nama, alamat dan deskripsi barang". Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi dan tidak membingungkan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada 15 toko di *E-Commerce* Lazada terdapat 4 toko yang tidak memenuhi ketentuan ini, diantaranya toko ERJE\_store, ES Home Living, Afshin Store, Rafathar Store 08. Pada toko ERJE\_store pelaku usaha hanya mencantumkan nama produk. Pelaku usaha tidak mencantumkan deskripsi dan spesifikasi produk. Pelaku usaha hanya menuliskan size atau ukuran sepatu yang diperjualbelikan. Pada toko ES Home Living juga hanya menuliskan nama produk, pelaku usaha tidak mencantumkan spesifikasi lengkap pada deskripsi produk. Pada toko Afshin Store pelaku usaha hanya mencantumkan nama produk saja dan tidak memberikan deskripsi tentang spesifikasi produk secara lengkap. Pada toko Rafathar Store 08 pelaku usaha juga tidak menuliskan deskripsi terkait dengan produk, sehingga informasinya tidak jelas. Pada *E-Commerce* Lazada, pihak Lazada tidak dicantumkan alamat toko tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada 15 toko yang diamati terdapat 4 toko atau dengan presentase 26,6% yang belum memenuhi ketentuan ini, karena hanya memberikan informasi mengenai nama produk saja dan tidak menuliskan deskripsi atau spesifikasi secara lengkap. Sedangkan 11 toko lainnya dengan presentase

73,3% telah dianggap memenuhi ketentuan ini karena menyediakan informasi secara lengkap pada produk yang diperjualbelikan.

Pasal 48 ayat 1 PP No. 71 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum yang terkait dengan katerogi ini.

Hasil pembahasan sebagaimana terdeskripsi diatas, dapat diringkas sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel. Kesesuaian Hak Informasi dengan Undang-Undang**

No	Nama Toko	Produk yang diamati	A	B	C	D	E	F	G
1	Sanfuy	Handphone "Galaxy S22 Ultra 5G 8/12GB 128/256/512 GB ROM 128 256 512 GB Handphone Android HP Original"	-	-	✓	-	-	-	✓
2	ERJE_store	Sepatu Sneakers Terbaru Korea//Sepatu Import//Sepatu Olahraga Sepatu Basket Kekinian Terbaru	-	-	✓	-	-	-	-
3	Cardinal	Celana Panjang Jeans Skinny Pria CDL H0053BK15A By Cardinal	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
4	Nadra Store	MEMORY CARD SANDISK "64GB 32GB 16GB 8GB 4GB 2GB Micro SD" MMC Memori Hp MikroSD	-	-	✓	-	-	-	✓
5	ES Home Living	ES Tupperware Kontainer Makanan Wadah Makanan Sealer	-	-	✓	-	-	-	-
6	PROCHAMPION	LINING IGNITE 7 RAKET BADMINTON ORIGINAL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Ella Beauty Care	Ella Skincare DAY GELL with Niacinamide	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
8	Ria Cloth	Sarung BHS Classic No 1 Sarung BHS Cosmo Terbaru 2022 Murah Full Sutera Sarung Sholat Pria Dewasa Sarung Atlas Idaman Harmoni Suprem	-	-	✓	-	-	-	✓

		Sarung Wadimor							
<b>9</b>	Afshin Store	SANDAL EIGER /FASHION PRIA/SANDAL GUNUNG/SENDAL EIGER COWOK ASLI/SANDAL EIGER TERBARU 2021	-	-	✓	-	-	-	-
<b>10</b>	SONY Audio	Earphone Sony MDR- ZX110AP Headset Mass Model Overbrands With Microphone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>11</b>	Original Electronic Mall	Apple 14 PRO MAX 256GB Garansi Resmi TAM Ibox	-	✓	✓	-	✓	-	✓
<b>12</b>	Rafathar Store 08	Parfum Wanita - PARFUM ORIGINAL BACCARAT ROUGE 540 EXTRAIT DE PARFUME EDP 70mL mdop	-	-	✓	-	-	-	-
<b>13</b>	Samuraipaint.2021	Samurai Paint Flat black 109A Hitam doff flat dop cat pilok samurai cet vilok samurai	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>14</b>	2B35Pinq	ponsel OPP0 Reno8 Pro asli asli penjualan besar 2022 ponsel Android baru asli ponsel murah 6,3 inci 8GB + 256GB mengobrol mendengarkan lagu game smartphone	-	✓	✓	-	✓	-	✓
<b>15</b>	Jihan Helm	HELM / HELM KYT / HELM KYT GALAXY WHITE ORIGINAL TERLARIS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**KETERANGAN:**

- : Tidak sesuai

✓ : Sesuai

**KETERANGAN:**

A. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar mengenai barang yang diperjualbelikan



- B. Pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian apabila barang tidak sesuai dengan informasi
- C. Pelaku usaha berhak atas pembayaran dalam transaksi jual beli
- D. Konsumen berhak atas informasi yang benar mengenai barang yang diperjualbelikan
- E. Konsumen berhak atas ganti kerugian apabila barang tidak sesuai dengan informasi
- F. Informasi harus sesuai dengan kebenaran, keakuratan serta kesesuaian dengan fisik barang
- G. Informasi yang ditawarkan harus lengkap, meliputi produk, nama, alamat dan deskripsi barang

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- Pada kategori pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar maka dari 15 toko yang menjual barangnya melalui Lazada terdapat 9 barang dari 9 toko (60%) yang belum menginformasikan dengan benar serta jelas terkait barang yang diperjualbelikan. Sedangkan 6 barang dari 6 toko lainnya (40%) pelaku usaha telah menginformasikan dengan benar serta jelas terkait barang yang diperjualbelikan.
- Pada kategori kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi apabila barang tidak sesuai dengan informasi maka terdapat 9 barang dari 9 toko (60%) yang belum memberikan ganti rugi atau jaminan garansi mengenai barang yang diperjualbelikan. Sedangkan 6 barang dari 6 toko lainnya (40%) telah memberikan jaminan ganti rugi atau garansi mengenai barang yang diperjualbelikan.
- Pada kategori pelaku usaha berhak atas pembayaran dalam transaksi jual beli keseluruhan barang dari 15 toko (100%) yang telah mendapatkan pembayaran atas barang yang diperjualbelikan.
- Pada kategori konsumen memiliki hak atas informasi yang benar dan jelas maka terdapat 9 barang dari 9 toko (60%) yang belum memenuhi hak konsumen dalam pemberian informasi secara benar serta jelas. Sedangkan 6 barang dari 6 toko lainnya (40%) telah memenuhi hak konsumen dalam pemberian informasi secara benar serta jelas
- Pada kategori konsumen berhak atas ganti kerugian maka terdapat 9 barang dari 9 toko (60%) yang belum memberikan ganti rugi atau jaminan garansi sebagai hak konsumen. Sedangkan 6 barang dari 6 toko lainnya (40%) telah memberikan ganti rugi atau jaminan garansi sebagai hak konsumen.
- Pada kategori informasi harus sesuai dengan kebenaran dan kesesuaian dengan fisik barang maka terdapat 6 barang dari 6 toko (60%) yang belum memberikan informasi

kepada konsumen tidak sesuai dengan fisik barang. Sedangkan 6 barang dari 6 toko lainnya (40%) sudah memberikan informasi kepada konsumen sesuai dengan fisik barang.

- Pada kategori informasi yang ditawarkan harus lengkap, meliputi produk, nama, alamat dan deskripsi barang terdapat 4 barang dari 4 toko (26,6%) yang belum memberikan informasi yang ditawarkan secara lengkap, meliputi produk, nama, alamat, dan deskripsi barang. Sedangkan 11 barang dari 11 toko lainnya (73,33%) sudah memberikan informasi yang ditawarkan secara lengkap, meliputi produk, nama, alamat serta deskripsi.

Dengan demikian masih belum terdapat perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi yang diberikan oleh pelaku usaha yang tidak sesuai undang-undang dan terdapat perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi yang diberikan oleh pelaku usaha yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## REFERENSI

- Albar, Muhammad & S. Rizka. "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian Pinjaman Berbasis Online Atau Fintech." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/90288>.
- Ayuningtyas, Alma & Shalman. "Perlindungan Konsumen Atas Kerugian Pinjaman Berbasis Online Atau Fintech." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/103922>.
- Azmi, Ulil. "Profil Perusahaan Lazada Indonesia." *KASKUS*, December 3, 2015. <https://www.kaskus.co.id/thread/565f31b35a5163132e8b4567/profil-perusahaan-lazada-indonesia>.
- Burhanuddin, H Salam. *Logika Materil Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Kristianti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Sinar Grafika, 2011.
- Nasution, Az. *Konsumen Dan Hukum*. Jakarta: PT Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Ngafifi, Muhamad. "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya." *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 2, no. 1 (2014): 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>.
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2004.
- Riskita, Amelia. "22 Marketplace Di Indonesia Yang Paling Banyak Dikunjungi." *Store Sirclo*, September 29, 2022. <https://store.sirclo.com/blog/marketplace-di-indonesia/>.
- Rohmah, Cholifatu, Devy Setiyani, and Widi Nugrahaningih. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam E-Commerce." *Seminar Nasional & Call For Paper Hubsintek 2020* 3, no. 1 (2020): 53–61.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

Sutrisno, Hadi. *Metodelogi Reseachr*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.

Wardiono, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum, Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Yogyakarta: Ombak, 2014.

Widiastuti, Feri & Darsono. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online Studi Kasus Media Sosial Instagram." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019. <https://eprints.ums.ac.id/70881/>.