



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 9114-9127

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat di Lazada

Andini Pratiwi Siregar<sup>1✉</sup>, Bezaniel Fernando pandiangan<sup>2</sup>, Atik Zahraini Sitepu<sup>3</sup>

Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia

Email : [Siregarandini91@yahoo.co.id](mailto:Siregarandini91@yahoo.co.id)<sup>1✉</sup>

### Abstract

Produk cacat adalah produk yang tidak layak konsumsi dan tidak memberikan persyaratan keselamatan pada konsumen. Untuk memenuhi permintaan pasar akan produk yang berkualitas tinggi, produk seringkali tidak diperhatikan dengan baik, akibatnya produk cacat seringkali ditemui. Konsumen seringkali tidak mendapatkan tanggung jawab penuh dari pelaku usaha terkait produk cacat yang diperdagangkan seperti yang sering terjadi di platform jual-beli online seperti dilazada. Rumusan masalah sebagai berikut: 1. Bagaimanakah peraturan hukum mengenai E-Commerce di Indonesia 2. Apa pertanggung jawaban pihak lazada terhadap barang yang diterima adalah produk cacat 3. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak lazada kepada para konsumen yang menerima produk cacat. Metode penelitian dalam pembahasan skripsi ini adalah kualitatif. Yaitu mengacu pada Sumber Bahan Hukum a. Bahan hukum primer, b. Bahan hukum sekunder, dan sumber hukum tersier tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi upaya hukum yang tersedia bagi konsumen atas cacat produk, serta untuk mengkaji pertanggungjawaban produsen sebagai pelaku usaha atas kesalahan produk yang merugikan konsumen.

Keyword: *Tanggung jawab, Produk cacat, Lazada*

## Abstrak

Defective products are products that are unworthy of consumption and do not provide safety requirements to consumers. In order to meet the market demand for high-quality products, the product is often ignored properly, as a result of which faulty products are often found. Consumers often do not get full responsibility from entrepreneurs related to defective products traded as is often the case on online sales platforms such as dilazada. The problem is as follows: 1. What is the law on e-commerce in Indonesia? What is the responsibility of the lazada party to the goods received is a faulty product 3. How to form the responsibility of the lazada party to consumers who receive defective products. The research method in the discussion of the script is qualitative. It refers to the source of law. Primary Law, B The secondary legal material, and the third legal source, the purpose of this study is to evaluate the legal efforts available to consumers for product defects, as well as to examine the responsibility of the manufacturer as an entrepreneur for product faults that are detrimental to the consumer.

Kata Kunci: *Responsibility, Defective Products, Lazada*

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, Transaksi Bisnis E-Commerce atau perdagangan elektronik menjadi salah satu bentuk transaksi bisnis yang semakin populer dan diminati oleh masyarakat. E-Commerce memungkinkan transaksi bisnis dilakukan secara online, dari mulai proses pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman barang (Alvionita, 2022). Transaksi Bisnis E-Commerce menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan akses, kemudahan perbandingan harga, pilihan yang lebih banyak, harga yang lebih murah, kemudahan pembayaran, dan kemudahan pengiriman. Hal ini membuat E-Commerce semakin diminati oleh konsumen, terutama di tengah pandemi Covid-19 yang membatasi aktivitas keluar rumah (Munsarif et al., 2022).

Salah satu E-Commerce yang bisa dikatakan cukup terkenal di Indonesia ialah Lazada. Didirikan pada tahun 2012, Lazada menyediakan berbagai macam produk mulai dari elektronik, mode, kecantikan, perlengkapan rumah tangga, hingga makanan dan minuman. Platform ini menyediakan layanan belanja online yang nyaman dan dapat diakses melalui situs web dan aplikasi mobile (Khatimah, 2023). Lazada memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya diminati oleh konsumen, seperti kemudahan akses melalui aplikasi maupun website, kemudahan pembayaran, harga yang kompetitif, dan pilihan produk yang banyak. Selain itu, Lazada juga menawarkan berbagai promosi dan diskon menarik, termasuk program gratis ongkir. Selain itu, Lazada juga terkenal karena sering mengadakan kampanye promosi dan penjualan besar-besaran, seperti "Lazada 11.11 Sale" dan "Lazada 12.12 Grand Year End Sale". Kampanye-kampanye ini menawarkan diskon besar, voucher

belanja, dan berbagai penawaran menarik kepada pelanggan (Mahmada & Susilowati, 2025).

Dalam beberapa tahun terakhir, Lazada juga telah mengembangkan fitur seperti LazMall, yang merupakan platform yang menampilkan produk-produk resmi dari merek-merek terkemuka, serta Lazada Wallet, yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik di akun mereka. Secara keseluruhan, Lazada adalah platform e-commerce yang populer di Asia Tenggara, memberikan akses mudah dan praktis bagi pengguna untuk melakukan pembelian produk dengan berbagai pilihan dan penawaran menarik (Farera, 2020).

Namun, meskipun memiliki keunggulan yang banyak, Lazada juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti persaingan dengan platform e-commerce lainnya, keamanan transaksi dan privasi data, serta masalah keaslian produk. Oleh karena itu, Lazada perlu terus berinovasi dan memperkuat sistem dan kebijakan yang ada untuk menghadapi tantangan tersebut (Hidayag & Witasari, 2022). Seperti halnya platform e-commerce lainnya, Lazada juga dapat menghadapi masalah produk cacat atau tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Produk cacat dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan pabrik, kesalahan dalam proses pengiriman, atau kesalahan dalam proses pengepakan.

Perlindungan Hukum Konsumen adalah suatu upaya yang dilakukan oleh negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam berbagai transaksi jual beli. Perlindungan hukum konsumen bertujuan untuk mengurangi kerugian dan bahaya yang mungkin terjadi pada konsumen akibat dari praktik bisnis yang tidak etis dan melindungi hak konsumen dari praktik-praktik yang merugikan (Desiani et al., 2018).

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), produsen atau importir produk adalah pihak yang bertanggung jawab atas produk cacat atau rusak yang dihasilkan atau diimpor ke Indonesia. Namun, sebagai platform e-commerce, Lazada juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual di platformnya memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. "

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk membahas tentang Tanggung jawab lazada terhadap produk cacat yang bertema tentang: "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada" (Nasrullah et al., 2022). Dapat dilihat dari latar belakang yang dimuat diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) bagaimanakah peraturan hukum mengenai E-Commerce di indonesia?; (2) Apa pertanggung jawaban pihak lazada terhadap barang yang diterima adalah produk cacat?; dan (3) Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak lazada kepada para konsumen yang menerima produk cacat?

Teori HAM Perlindungan ini dimaksudkan untuk melindungi sesuatu dari hal-hal yang merugikan atau tidak menyenangkan, yang dapat berupa kepentingan, barang, atau produk. Konsumen dipandang sebagai pembeli utama barang yang disediakan oleh bisnis (Ni Putu Gita Padmayani et al., 2022). E-commerce, adalah sebuah peluang bussines yang menghubungkan pelanggan, produsen, orang yang menyediakan jasa, atau pelaku dalam busines internasionalmelalui jaringan komputer. Cacat product adalah suatu istilah apabila barang yang dibeli tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya (Wardani & Hartono, 2021).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam pembahasan skripsi ini adalah kualitatif adalah salah satu jenis metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau perilaku manusia dari sudut pandang yang mendalam dan terperinci. jenis penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber sekunder, seperti buku, jurnal, internet, dan karya ilmiah dan sebagainya yang memiliki keterkaitan dengan objek yang diteliti. Berhubungan dengan hukum maka Sumber yang peneliti ambil untuk bahan dari penelitian ini adalah bahan hukum primer yaitu dari perundang-undangan (Priaji, 2018). Metode dalam mengumpulkan data yang dipergunakan pada karya tulis ini disebut penelitian kepustakaan, yang merupakan mencari dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, antara lain buku-buku dari perpustakaan, catatan lapangan atau observasi, wawancara, dan wawancara. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data agar menghasilkan hasil yang sebaik mungkin. analisis dan konstruksi data dapat dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Wijayanti, 2020). Dalam studi ini, jenis analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yang mencakup melakukan tugas-tugas yang melibatkan bekerja dengan data, mengaturnya, membuatnya menjadi satu kesatuan, menganalisisnya, mencari dan mengidentifikasi pola, memeriksa apa yang sedang terjadi (Azzahra & Chumaida, 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Elektronik

#### a. Defenisi E-Commerce

E-Commerce atau Electronic Commerce adalah suatu bentuk perdagangan atau transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik, khususnya melalui internet.E-Commerce memungkinkan pelaku bisnis atau penjual untuk menjual produk atau jasa mereka secara online kepada konsumen yang berada di lokasi manapun di seluruh dunia (Azayaka &

Wahyudi, 2023). Tujuan utama e-commerce adalah memfasilitasi transaksi jual-beli yang efisien dan mudah dilakukan melalui internet. Beberapa tujuan lain dari e-commerce antara lain :

- a) Memperluas jangkauan pasar: E-commerce memungkinkan penjual untuk menjangkau konsumen di seluruh dunia dan memperluas pasar mereka tanpa batasan geografis.
- b) Meningkatkan efisiensi operasional: E-commerce dapat membantu penjual untuk mengurangi biaya operasional seperti biaya sewa toko fisik, biaya gaji karyawan, dan biaya perawatan toko.
- c) Memberikan kemudahan bagi konsumen: E-commerce memungkinkan konsumen untuk berbelanja kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi toko fisik. Selain itu, e-commerce juga dapat menyediakan berbagai pilihan produk dan harga yang lebih kompetitif.
- d) Meningkatkan pengalaman konsumen: E-commerce dapat membantu penjual untuk memberikan pengalaman belanja yang lebih baik dengan menyediakan informasi produk yang lebih lengkap, fitur pencarian yang lebih mudah digunakan, dan layanan pelanggan yang lebih responsif.
- e) Meningkatkan keamanan transaksi: E-commerce dapat membantu mengurangi risiko pencurian atau penipuan dalam transaksi jual-beli dengan menggunakan sistem keamanan yang lebih canggih seperti enkripsi data dan otorisasi akses.

Manfaat penggunaan e-commerce adalah: mampu menekan biaya secara signifikan dibandingkan dengan integrasi secara host to host, Jangkauan luas, Transaksi pengiriman barang lebih mudah, Tidak Perlu Stok barang. Saat ini, e-commerce di Indonesia menjadi salah satu industri yang paling pesat berkembang, dengan estimasi nilai pasar mencapai miliaran dolar AS setiap tahunnya (Kirana et al., 2021). Kehadiran pandemi COVID-19 di tahun 2020 juga mempercepat pertumbuhan e-commerce di Indonesia karena peningkatan permintaan untuk belanja online.

Dasar Hukum yang terdapat dalam E-Commerce

- a) Kitab Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tentang transaksi elektronik, perlindungan informasi, serta sanksi pidana terhadap tindak pidana yang dilakukan melalui jaringan internet.
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam melakukan transaksi, baik secara online maupun offline.

- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, yang mengatur kegiatan penyelenggaraan teknologi finansial (fintech), seperti pembayaran digital dan pinjaman online.
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tentang tata cara penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tentang kewajiban penyelenggara sistem elektronik, tata cara transaksi elektronik, serta pengaturan keamanan dan perlindungan konsumen.
- f) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mengatur tentang persyaratan penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, hak dan kewajiban pengguna, serta penanganan sengketa dan perselisihan (Setiantoro et al., 2018).

#### Pihak Yang Terkait Dalam Transaksi E-Commerce

Dalam transaksi e-commerce, ada beberapa pihak yang terlibat dan dapat mempengaruhi proses dan hasil dari transaksi tersebut (Utami & Herwastoeti, 2022). Berikut adalah beberapa pihak yang terkait dalam e-commerce:.

- a) Konsumen: Konsumen adalah pihak yang melakukan pembelian barang atau jasa melalui platform e-commerce. Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang dijanjikan serta mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen
- b) Penjual: Penjual adalah pihak yang menjual barang atau jasa melalui platform e-commerce. Penjual bertanggung jawab untuk menyediakan barang atau jasa yang dijanjikan dan memastikan keamanan transaksi bagi konsumen.
- c) Platform E-commerce: Platform e-commerce adalah pihak yang menyediakan layanan untuk memfasilitasi transaksi antara konsumen dan penjual. Platform e-commerce bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang aman dan andal serta memastikan perlindungan hukum konsumen.
- d) Bank atau penyedia layanan pembayaran: Bank atau penyedia layanan pembayaran adalah pihak yang menyediakan layanan pembayaran secara online antara konsumen dan penjual. Bank atau penyedia layanan pembayaran bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan keandalan transaksi pembayaran.

- e) Logistik: Logistik adalah pihak yang bertanggung jawab untuk mengirimkan barang dari penjual ke konsumen. Logistik bertanggung jawab untuk memastikan barang dikirimkan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik (Thohari, 2018).
- f) Pemerintah: Pemerintah memiliki peran dalam mengatur dan mengawasi transaksi e-commerce untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi dan transaksi dilakukan secara adil dan aman. Pemerintah juga bertanggung jawab untuk menetapkan peraturan dan kebijakan yang memungkinkan pertumbuhan e-commerce yang sehat dan berkelanjutan (Brown et al., 2018).

#### Jenis – Jenis E-Commerce

- a) Business-to-Consumer (B2C) E-commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan penjualan produk atau jasa dari perusahaan atau penjual langsung kepada konsumen akhir. Contohnya adalah situs belanja online seperti Amazon, Lazada, Tokopedia, dan sejenisnya (Syafitri & Dewi, 2022).
- b) Business-to-Business (B2B) E-commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan penjualan produk atau jasa antara perusahaan. Contohnya adalah pasar online untuk perusahaan seperti Alibaba.com, dimana produsen dan penjual dapat membeli dan menjual produk dalam jumlah besar (Palit, 2021).
- c) Consumer-to-Consumer (C2C) E-commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan penjualan produk atau jasa antara konsumen akhir. Contohnya adalah platform jual beli online seperti eBay, Shopee, dan sejenisnya.
- d) Consumer-to-Business (C2B) E-commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan konsumen yang menawarkan produk atau jasa mereka kepada perusahaan atau bisnis. Contohnya adalah platform freelancer seperti Upwork atau Fiverr, dimana orang dapat menawarkan keterampilan dan layanan mereka kepada perusahaan yang membutuhkan.
- e) Mobile E-commerce (M-commerce): Jenis e-commerce ini melibatkan transaksi melalui perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet. Contohnya adalah aplikasi belanja online atau pembayaran melalui dompet digital seperti GoPay atau OVO.
- f) Social Commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan transaksi yang dilakukan melalui media sosial, seperti Facebook, Instagram atau WhatsApp. Contohnya adalah fitur pembelian yang disediakan oleh platform media sosial seperti Instagram Shopping (Bjorklund, 2018).
- g) Cloud Commerce: Jenis e-commerce ini melibatkan penyediaan layanan dan sumber daya e-commerce melalui cloud computing, dimana bisnis dapat menyimpan dan mengakses data secara online dan berkolaborasi dengan pihak lain secara online. Contohnya adalah Shopify atau BigCommerce.

## 2. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada

### Perlindungan Hukum Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut para ahli adalah serangkaian tindakan dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual-beli barang atau jasa. Perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis, produk cacat atau berbahaya, serta informasi yang menyesatkan (Baert et al., 2021).

### Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Beberapa asas perlindungan konsumen yang umum diakui meliputi:

- a) Asas Kebebasan Berpendapat: Konsumen berhak menyatakan pendapatnya terhadap barang atau jasa yang mereka beli.
- b) Asas Kepastian Hukum: Konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum yang jelas dan pasti dalam memperoleh barang atau jasa.
- c) Asas Keterbukaan: Konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai barang atau jasa yang mereka beli.
- d) Asas Kepentingan Umum: Konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan kepentingan umum.
- e) Asas Keadilan: Konsumen berhak diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif dalam transaksi jual beli.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil, menjamin keamanan dan kualitas barang atau jasa yang mereka beli, serta mempromosikan persaingan yang sehat di pasar (Anjum, 2020). Dalam konteks e-commerce, tujuan perlindungan konsumen meliputi:

- a) Mencegah penipuan dan penjualan barang palsu atau cacat.
- b) Menjamin keamanan transaksi dan pembayaran online.
- c) Menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau jasa yang ditawarkan.
- d) Menjamin privasi dan keamanan data konsumen.
- e) Memberikan akses yang mudah bagi konsumen untuk mengajukan keluhan atau klaim terkait dengan produk atau jasa yang dibeli.

Perlindungan konsumen penting untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen, serta mempromosikan pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkelanjutan.

## Hak Dan Kewajinan Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Berikut adalah beberapa hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang paling umum:

- a) Hak Konsumen:
- b) Hak untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
- c) Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dalam transaksi jual beli.
- d) Hak untuk mengajukan keluhan atau klaim terhadap produk atau jasa yang dibeli.
- e) Hak untuk privasi dan keamanan data pribadi.

### Kewajiban Pelaku Usaha:

- a) Kewajiban untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau jasa yang ditawarkan.
- b) Kewajiban untuk menjaga kualitas dan keamanan produk atau jasa yang ditawarkan.
- c) Kewajiban untuk menjaga keamanan dan privasi data konsumen.
- d) Kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memperlakukan konsumen secara adil.
- e) Kewajiban untuk mematuhi undang-undang perlindungan konsumen.

Selain hak dan kewajiban tersebut, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian uang atau penggantian produk jika barang atau jasa yang mereka beli cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan (Ocampo et al., 2020).

## Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada

peraturan hukum mengenai E-Commerce di Indonesia.

Di Indonesia, peraturan hukum mengenai e-commerce diatur dalam beberapa undang-undang dan peraturan, di antaranya adalah:

1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mengatur tentang tata cara penggunaan teknologi informasi dan elektronik dalam bertransaksi dan berkomunikasi.
2. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP ITE), yang mengatur tentang syarat dan ketentuan penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

3. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (PBI TEF), yang mengatur tentang persyaratan dan tata cara penyelenggaraan teknologi finansial.
4. Peraturan Menteri Perdagangan No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), yang mengatur tentang persyaratan dan tata cara perdagangan melalui system elektronik.

Beberapa hal yang diatur dalam peraturan tersebut antara lain tentang perlindungan konsumen, keamanan data pribadi, perlindungan hak kekayaan intelektual, persyaratan penyimpanan data di dalam negeri, dan kewajiban pendaftaran dan pengesahan usaha e-commerce pada Kementerian Perdagangan. E-commerce juga harus memenuhi persyaratan seperti memiliki sertifikat keamanan SSL dan nomor izin usaha, serta menaati ketentuan perlindungan konsumen dan pajak. Bagi pelaku usaha e-commerce yang melanggar peraturan, dapat dikenakan sanksi pidana dan/atau denda yang diatur dalam undang-undang tersebut (Padila, 2020).

Pertanggung jawaban pihak lazada terhadap barang yang diterima adalah produk cacat

Sebagai penyedia platform e-commerce, Lazada bertanggung jawab untuk menyediakan produk-produk yang berkualitas dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Namun, jika produk yang diterima oleh konsumen adalah produk cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform Lazada, maka ada beberapa pertanggungjawaban yang harus diemban oleh pihak Lazada, antara lain:

- a) Mengganti produk yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform Lazada dengan produk yang baru atau memberikan pengembalian dana (refund) kepada konsumen.
- b) Menjamin keamanan transaksi dan data pribadi konsumen.
- c) Menjaga keamanan dan kualitas produk yang ditawarkan oleh para penjual di platform Lazada.
- d) Menyediakan fitur layanan pelanggan yang responsif dan dapat dihubungi oleh konsumen untuk membantu menyelesaikan masalah yang terkait dengan produk yang dibeli.

Namun, Lazada juga mempunyai aturan yang membatasi pertanggungjawaban mereka atas produk yang dijual oleh para penjual di platform mereka. Lazada biasanya hanya bertindak sebagai perantara antara pembeli dan penjual, dan menjamin keamanan transaksi di platform mereka. Jadi jika produk cacat disebabkan oleh kesalahan atau kekurangan dari pihak penjual, maka pihak penjuallah yang harus bertanggung jawab atas produk tersebut, bukan Lazada.

Bentuk pertanggung jawaban pihak lazada kepada para konsumen yang menerima produk cacat

Pertanggungjawaban Lazada kepada konsumen yang menerima produk cacat dapat berupa beberapa bentuk kompensasi, antara lain:

- A. Penggantian produk yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform Lazada dengan produk yang baru atau memberikan pengembalian dana (refund) kepada konsumen.
- B. Kupon belanja atau diskon khusus sebagai bentuk permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh konsumen.
- C. Pengiriman ulang produk yang sudah dipesan dengan biaya gratis atau pengiriman dengan biaya lebih murah sebagai bentuk rekompensasi.
- D. Memberikan poin reward yang bisa ditukarkan untuk membeli produk lain di platform Lazada sebagai bentuk kompensasi.
- E. Memberikan voucher atau hadiah kepada konsumen sebagai bentuk penghargaan atas kesetiaan konsumen menggunakan platform Lazada.

Namun, bentuk kompensasi yang diberikan oleh Lazada tergantung pada kebijakan dan syarat ketentuan yang berlaku. Konsumen perlu memahami ketentuan yang berlaku di platform Lazada dan menghubungi layanan pelanggan Lazada jika mengalami masalah dengan produk yang diterima. Dalam kasus produk cacat atau rusak, penting bagi konsumen untuk segera melaporkan ke Lazada dan menyimpan bukti pembelian dan pengiriman. Dengan melaporkan masalah secepat mungkin, konsumen akan lebih mudah mendapatkan pengembalian atau penggantian barang yang cacat atau rusak (Tukinah, 2020).

## SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan diatas adalah Tanggung jawab produk cacat dalam hukum konsumen adalah kewajiban produsen atau penjual untuk memberikan produk yang aman dan bebas cacat kepada konsumen. Jika terdapat cacat pada produk yang mengakibatkan kerugian atau cedera pada konsumen, maka produsen atau penjual harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut dan memberikan ganti rugi yang sesuai. Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk Lazada harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang dijual kepada konsumen, termasuk informasi tentang harga, deskripsi produk, dan syarat-syarat pembelian. Menjaga keamanan data konsumen Lazada harus memastikan bahwa data pribadi konsumen yang disimpan pada platformnya tetap aman dan terlindungi dari akses yang tidak sah. Sebagai

platform e-commerce, Lazada biasanya tidak bertanggung jawab atas produk cacat yang dijual oleh penjual-penjual yang terdaftar di situsnya, kecuali jika Lazada secara langsung terlibat dalam proses produksi atau distribusi produk tersebut. Sebagai gantinya, tanggung jawab atas produk cacat umumnya jatuh pada penjual yang menjual produk tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- alvionita, E. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pelaku Usaha Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce Lazada. *Abstract Of Undergraduate Research, Faculty Of Law, Bung Hatta University*, 13(1), 5.
- Anjum, S. (2020). Impact Of Internship Programs On Professional And Personal Development Of Business Students: A Case Study From Pakistan. *Future Business Journal*, 6(1), 2. <https://doi.org/10.1186/S43093-019-0007-3>
- Azayaka, A. R., & Wahyudi, E. (2023). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Produk Skincare Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 147–159. <https://doi.org/10.55606/Jhps.v2i2.1622>
- Azzahra, S., & Chumaida, Z. V. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kerusakan Barang Dalam Proses Pengangkutan Yang Di Beli Melalui Tiktok Shop. *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1092–1099.
- Baert, B. S., Neyt, B., Siedler, T., Tobback, I., & Verhaest, D. (2021). Student Internships And Employment Opportunities After Graduation: A Field Experiment. *Economics Of Education Review*, 83, 102141. <https://doi.org/10.1016/J.Econedurev.2021.102141>
- Bjorklund, P. (2018). Undocumented Students In Higher Education: A Review Of The Literature, 2001 To 2016. *Review Of Educational Research*, 88(5), 631–670. <https://doi.org/10.3102/0034654318783018>
- Brown, C., Willett, J., Goldfine, R., & Goldfine, B. (2018). Sport Management Internships: Recommendations For Improving Upon Experiential Learning. *Journal Of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 22, 75–81. <https://doi.org/10.1016/J.Jhlste.2018.02.001>
- Desiani, A., Amirulloh, M., & Suwandono, A. (2018). Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(1), 56–68. <https://doi.org/http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/187>
- Farera, R. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru. Universitas Islam Riau. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/8561>
- Hidayag, K., & Witasari, A. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap

- Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) Klaster Hukum.
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex Lata*, 4(3). <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>
- Kirana, A. R. A., Abbas, I., & Rustan, M. (2021). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata. *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Mahmada, E., & Susilowati, I. F. (2025). Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring Di Lazada. *Novum: Jurnal Hukum*, 23–33. <https://doi.org/10.2674/novum.v2i2.53338>
- Munsarif, M., Suryawan, M. A., Markani, M., Resha, M., Yuswardi, Y., Wanita, F., Siregar, M. N. H., Suryani, A. I., Latif, N., & Hasibuan, A. (2022). Pengantar E-Commerce. Yayasan Kita Menulis.
- Nasrullah, N., Kasmar, K., & Syahrullah, S. (2022). Perlindungan Konsumen Atas Belanja Online. *Jihad: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi*, 4(2). <https://doi.org/10.58258/jihad.v4i2.4619>
- Ni Putu Gita Padmayani, I Nyoman Putu Budiarta, & Ni Made Puspasutari Ujianti. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Bagi Pengguna Kosmetik Ilegal Yang Diiklankan Influencer Di Media Sosial. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(2), 312–317. <https://doi.org/10.55637/jph.3.2.4936.312-317>
- Ocampo, A. C. G., Reyes, M. L., Chen, Y., Restubog, S. L. D., Chih, Y.-Y., Chua-Garcia, L., & Guan, P. (2020). The Role Of Internship Participation And Conscientiousness In Developing Career Adaptability: A Five-Wave Growth Mixture Model Analysis. *Journal Of Vocational Behavior*, 120, 103426. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103426>
- Padila, R. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Oleh Aplikasi Belanja Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan.
- Palit, S. M. L. (2021). Perlindungan Hukum Melalui Kebijakan Terhadap Umkm Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Jayapura. *Jurnal Hukum Ius Publicum*, 1(2), 147–163.
- Priaji, S. A. A. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Merugikan Konsumen. <https://dspace.uin.ac.id/handle/123456789/6724>
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1–17.
- Syafitri, I., & Dewi, A. S. (2022). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas

Produk Skincare Ilegal. Juripol, 5(2), 124–133.  
<https://doi.org/10.33395/Juripol.V5i2.11697>

- Thohari, F. (2018). *Perlindungan Hukum Pengguna Kosmetik Perspektif Fiqh Dan Perundangundangan Di Indonesia (Studi Kasus Produksi Dan Perdagangan Kosmetik Palsu Di Kalideres, Jakarta Barat)*. Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47454>
- Tukinah, U. (2020). *Rekonstruksi Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Onlineshop (E-Commerce) Berbasis Nilai Keadilan Bermartabat*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Utami, A., & Herwastoeti, H. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara Online*. *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Adminitrasi, Pidana Dan Perdata)*, 1(2), 93.  
<https://doi.org/10.32503/Klausula.V1i2.2727>
- Wardani, E. K., & Hartono, K. (2021). *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kosmetik*. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) Klaster Hukum*.
- Wijayanti, R. F. (2020). *Perlindungan Hukum Oleh Bbpom Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Palsu Di Kota Semarang*. Unika Soegijapranata Semarang.  
<http://repository.unika.ac.id/id/eprint/21400>