



## JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

E-ISSN : 2716-375X  
P-ISSN : 2716-3768

<https://dinastirev.org/JMPIS>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4>

Received: 31 Mei 2024, Revised: 10 Juni 2024, Publish: 14 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

## Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Kosmetik Tanpa Izin Edar

Vanessa Mathilde Harum<sup>1</sup>, Gatot P. Soemartono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan e-mail: [vanessa.harum28@gmail.com](mailto:vanessa.harum28@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan e-mail: [gatots@fh.untar.ac.id](mailto:gatots@fh.untar.ac.id)

Corresponding Author: [vanessa.harum28@gmail.com](mailto:vanessa.harum28@gmail.com)

**Abstract:** *Buying and selling are activities that are commonly carried out by business actors and consumers. This research discusses buying and selling activities that occur on the Shopee platform. Trading cosmetics through online platforms such as Shopee has become a rapidly increasing trend in recent years. Although it provides easy access for consumers, especially in terms of shopping for beauty products, the existence of unlicensed cosmetic products sold illegally on the platform is a serious problem that affects consumer protection. As a business actor, you should follow the rules and standards set by BPOM. The case study found shows that the sale of unlicensed cosmetics on Shopee still faces challenges in monitoring and policing. Consumer protection should be the main focus in efforts to improve the safety and reliability of online shopping for cosmetics. Therefore, further action is needed from both Shopee and regulators to strengthen supervisory mechanisms, increase consumer education, and strengthen consumer protection rules to protect the public from the risks associated with purchasing illegal cosmetic products online.*

**Keywords:** *Consumer Safety, Online Purchase and Sale, Unlicensed Cosmetics, Shopee*

**Abstrak:** Kegiatan jual beli merupakan kegiatan yang sudah umum dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen. Dalam penelitian ini akan membahas kegiatan jual beli yang terjadi di platform Shopee karena Shopee merupakan platform yang memiliki cukup banyak peminat. Perdagangan kosmetik melalui platform online seperti Shopee telah menjadi tren yang meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun memberikan kemudahan akses bagi konsumen, khususnya dalam hal berbelanja produk kecantikan, keberadaan produk kosmetik tanpa izin yang dijual secara ilegal di platform tersebut menjadi masalah serius yang mempengaruhi perlindungan konsumen. Sebagai pelaku usaha sudah seharusnya mengikuti aturan dan standar yang sudah ditentukan oleh BPOM. Studi kasus yang ditemukan menunjukkan bahwa penjualan kosmetik tanpa izin di Shopee masih menghadapi tantangan dalam pengawasan dan penertiban. Perlindungan konsumen harus menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan keamanan dan keandalan belanja online kosmetik. Maka dari itu, diperlukannya tindakan lebih lanjut baik dari pihak Shopee maupun regulator untuk memperkuat mekanisme pengawasan, meningkatkan edukasi konsumen, dan menguatkan

aturan perlindungan konsumen guna melindungi masyarakat dari risiko yang terkait dengan pembelian produk kosmetik ilegal secara online.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Kosmetik Tanpa Izin, Shopee

---

## PENDAHULUAN

Kegiatan perdagangan antara pengusaha dan konsumen yang biasanya dilakukan secara tatap muka kini telah berkembang menjadi transaksi online, memanfaatkan perkembangan teknologi. Perdagangan online ini memungkinkan kedua pihak untuk tidak bertemu langsung, menawarkan keuntungan dan juga risiko tertentu. Di satu sisi, kegiatan ini memberikan kemudahan bagi pembeli untuk berbelanja dari rumah tanpa harus pergi ke toko, terutama untuk berbagai macam produk seperti pakaian, tas, kosmetik, sepatu, elektronik, dan bahkan makanan. Namun, resiko dari perdagangan online termasuk ketidakpastian apakah produk yang dibeli sesuai dengan gambar atau video yang ditampilkan. Terutama bagi wanita, yang sering tertarik pada produk kecantikan seperti makeup dan perawatan kulit, berbelanja online bisa sangat menarik terutama karena adanya diskon besar dan promosi seperti pengiriman gratis atau potongan harga, serta cashback. Cashback adalah pengembalian sejumlah uang tertentu kepada konsumen setelah mereka melakukan transaksi, yang dapat mendorong mereka untuk berbelanja secara berulang. Dengan adanya cashback, konsumen dapat menghemat pengeluaran mereka. Besarnya cashback bervariasi, mulai dari 10%, 20%, hingga mencapai 50%, dan diberikan berdasarkan syarat dan ketentuan tertentu, seperti jumlah minimal pembelian dan penggunaan ShopeePay untuk memperoleh cashback tersebut.<sup>1</sup> Akan tetapi, terdapat juga kekurangan karena beberapa toko online mungkin bukan toko resmi, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen karena menjual produk ilegal atau palsu.

Dalam hal ini untuk produk kosmetik dapat membahayakan konsumen karena kosmetik merupakan barang yang langsung dipakai ke kulit manusia. Kandungan yang ada di dalam kosmetik tersebut tidak selalu pembeli ketahui yang dapat membuat pembeli dirugikan. Karena kosmetik merupakan barang yang langsung dipakai di kulit maka hal tersebut juga akan mempengaruhi kesehatan kulit konsumen. Sebagai pelaku usaha sudah seharusnya menjual produk yang sesuai dengan aturan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK), Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan, dan UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Saat ini penyebaran kosmetik yang tidak memenuhi standar kualitas atau penjualan melalui platform Shopee dapat merugikan konsumen. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa produk kosmetik tersebut mungkin tidak memiliki izin resmi dan bahan bakunya mungkin tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pasal 105 ayat (2) dalam Undang-Undang Kesehatan (UUK) menyatakan bahwa "Produk farmasi seperti obat tradisional, kosmetika, dan alat kesehatan harus memenuhi standar serta persyaratan yang telah ditentukan." Ini mengindikasikan bahwa bahan yang diizinkan untuk digunakan dalam kosmetik harus mematuhi batasan dan persyaratan penggunaan yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup ketentuan mengenai kadar maksimum zat pengawet yang diizinkan, bahan tabir surya dengan kadar maksimum yang diizinkan, dan zat pewarna yang diizinkan.<sup>2</sup>

Perlindungan konsumen merupakan langkah untuk menjamin perlindungan hukum yang memastikan hak-hak konsumen terlindungi. Undang-undang yang ada bertujuan untuk mencegah pelaku usaha melakukan tindakan tidak adil yang merugikan pembeli. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan bahwa penjual harus bertindak dengan

itikad baik dan memberikan semua informasi yang relevan kepada pembeli. Hal ini khususnya penting dalam konteks penjualan produk kosmetik secara online, di mana banyak produk belum disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Dengan pesatnya perkembangan teknologi, perdagangan elektronik semakin umum, meningkatkan risiko bagi konsumen yang membeli produk secara online, termasuk produk kosmetik impor tanpa izin edar. Untuk mengatasi risiko ini, diperlukan peningkatan regulasi dan penegakan hukum guna menjaga keamanan dan kesehatan konsumen. Dengan semakin banyaknya konsumen yang memilih untuk berbelanja produk kecantikan secara online, pentingnya memperkuat perlindungan konsumen semakin meningkat. Produk kosmetik yang mengandung bahan berbahaya atau yang tidak terdaftar secara resmi bisa berdampak negatif pada kesehatan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan tindakan segera untuk memperkuat pengawasan produk, meningkatkan transparansi dari para penjual, dan memperbarui regulasi yang menjamin keamanan produk kosmetik yang beredar di pasaran. Perlindungan konsumen menjadi suatu keharusan untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari. Perlindungan konsumen juga harus berlaku adil dan tidak memihak. Sebagai dasar hukum, prinsip perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen adalah aspek fundamental dalam memastikan hak-hak konsumen terjaga dan mendapatkan perlindungan hukum yang layak. Pada intinya, perlindungan konsumen adalah serangkaian langkah dan regulasi yang ditujukan untuk mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen serta memastikan mereka menerima informasi yang akurat dan transparan tentang produk yang mereka beli. Dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik dan menyediakan informasi yang relevan kepada pembeli. Ini menjadi sangat penting khususnya dalam sektor perdagangan online, yang berkembang pesat berkat teknologi, tetapi menghadirkan sejumlah risiko tersendiri.

Pertumbuhan perdagangan elektronik telah membuka banyak peluang bagi konsumen dan pelaku bisnis. Kemudahan akses dan kecepatan transaksi menjadikan e-commerce semakin populer, bahkan dalam hal penjualan produk kosmetik. Konsumen dapat dengan mudah menemukan berbagai produk kecantikan dengan harga dan jenis yang bervariasi, baik produk lokal maupun impor. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat risiko yang signifikan, terutama terkait produk kosmetik yang dijual secara daring (online). Banyak produk kosmetik yang belum disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), sehingga membuka peluang bagi penjual untuk menjual produk yang berbahaya atau tidak memenuhi standar.

Produk kosmetik yang tidak memenuhi standar BPOM dapat berdampak buruk bagi kesehatan konsumen. Beberapa produk mungkin mengandung bahan-bahan berbahaya yang dapat menyebabkan iritasi kulit, alergi, atau bahkan masalah kesehatan yang lebih serius. Selain itu, produk yang tidak memenuhi standar juga dapat memberikan hasil yang menipu dan mengecewakan konsumen. Karena itu, sangat penting bagi konsumen untuk memiliki akses ke informasi yang akurat tentang produk yang mereka beli, dan bagi pemerintah untuk memastikan bahwa produk yang beredar di pasaran aman untuk digunakan.

Untuk melindungi konsumen dari produk kosmetik yang tidak memenuhi standar, perlu adanya peningkatan regulasi dan penegakan hukum. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap produk kosmetik yang dijual secara online dan memperketat peraturan terkait izin edar. Selain itu, penegakan hukum perlu diperkuat dengan memberikan sanksi yang lebih berat kepada pelaku usaha yang melanggar aturan. Sanksi ini dapat berupa denda, pencabutan izin, atau bahkan tindakan hukum yang lebih tegas untuk mencegah pelaku usaha melakukan praktik yang merugikan konsumen. Transparansi informasi juga merupakan faktor kunci dalam melindungi konsumen. Pelaku usaha harus bertindak dengan itikad baik dan menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang mereka jual. Konsumen

perlu diberi tahu tentang komposisi produk, potensi efek samping, cara penggunaan, serta izin edar dari BPOM. Informasi ini harus mudah diakses oleh konsumen, terutama pada platform online di mana penjual dan pembeli tidak bertemu langsung. Dengan adanya transparansi ini, konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang lebih bijak dan mengurangi risiko membeli produk yang tidak sesuai atau berbahaya.

Selain peran pemerintah dan pelaku usaha, konsumen juga memiliki tanggung jawab untuk melindungi diri mereka sendiri. Konsumen perlu lebih cermat dalam memilih produk kosmetik yang mereka beli, terutama secara online. Mereka harus memeriksa izin edar, komposisi bahan, dan ulasan dari pembeli lain untuk memastikan produk tersebut aman dan efektif. Konsumen juga dapat melaporkan penjual atau produk yang dicurigai tidak memenuhi standar kepada pihak berwenang, sehingga pemerintah dapat mengambil tindakan yang diperlukan. Penjualan kosmetik tanpa izin atau produk palsu dapat meningkatkan risiko ini. Oleh karena itu, konsumen harus semakin sadar akan hak-hak mereka dan risiko yang terkait dengan produk kosmetik yang tidak sah. Mereka dapat mencari produk dengan izin BPOM atau badan pengawas sejenis untuk memastikan keamanan dan kualitas produk. Ketidakpastian dalam peraturan regulasi terkait perdagangan kosmetik dalam jual beli online mungkin masih berkembang dan beragam di berbagai negara, yang dapat menciptakan ketidakpastian dalam perlindungan konsumen. Tantangan penegakan hukum menyusutnya batasan geografis dalam perdagangan elektronik bisa membuat penegakan hukum menjadi lebih sulit. Ini menciptakan tantangan bagi otoritas untuk mengawasi dan menindak pelaku usaha yang menjual kosmetik tanpa izin. Peran BPOM dan Otoritas Terkait Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) atau badan pengawas sejenis di negara lain memainkan peran penting dalam melindungi konsumen dari kosmetik yang tidak aman.

Kapabilitas dan campur tangan pihak berwenang memiliki dampak besar terhadap efektivitas perlindungan konsumen. Salah satu keunggulan perdagangan online adalah akses mudah yang diberikan kepada konsumen terhadap berbagai produk kecantikan. Namun, ada tantangan yang harus diatasi untuk memastikan keamanan produk yang dibeli konsumen. Dalam lingkungan perdagangan online, terdapat tiga entitas utama: pembeli, penjual, dan platform online seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak.

Platform-platform ini bertindak sebagai perantara yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli tanpa terlibat secara langsung dalam transaksi produk. Platform perdagangan online telah menjadi medan yang penting dalam distribusi produk kosmetik, menawarkan aneka ragam pilihan merek, harga, dan kualitas. Mereka menyediakan infrastruktur yang memungkinkan penjual untuk menjangkau pembeli lebih luas, namun ini juga menimbulkan kebutuhan akan regulasi yang lebih ketat untuk melindungi konsumen dari produk yang tidak memenuhi standar atau bahkan berbahaya.

Pentingnya pengawasan dan regulasi menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya popularitas belanja online. Otoritas berwenang harus meningkatkan upaya mereka dalam memantau kegiatan di platform-platform ini, mengimplementasikan hukum yang lebih tegas, dan menyediakan mekanisme yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen. Selain itu, edukasi konsumen tentang cara mengidentifikasi produk yang aman dan penjual yang kredibel juga perlu ditingkatkan untuk mengurangi risiko penipuan dan pembelian produk yang tidak sesuai standar. Dengan demikian, peningkatan kerja sama antara pengelola platform, regulator, dan konsumen bisa menjadi kunci dalam memastikan pengalaman belanja online yang aman dan memuaskan.

Dalam situasi ini, terutama wanita memiliki keinginan untuk meningkatkan penampilan mereka dan sering tertarik untuk membeli kosmetik untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli online melalui internet umumnya berada pada posisi yang berbeda. Dalam transaksi online, penjual dapat memiliki peran sebagai pemilik asli barang, reseller, atau perantara. Tidak semua penjual di platform online adalah

pemilik asli barang. Sebagian berperan sebagai reseller, yang membeli stok barang terlebih dahulu untuk dijual kembali kepada pembeli. Reseller umumnya membeli barang dalam jumlah besar atau grosir untuk mendapatkan harga yang lebih murah.<sup>4</sup> Maka dari itu untuk membahas lebih lanjut tentang permasalahan yang akan diteliti. Peneliti akan memberikan beberapa contoh kasus yang terkait dengan jual beli online kosmetik tanpa izin edar.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil kasus dari Putusan Pengadilan No. 777/Pid.Sus/2021/PN.Jkt.Brt, yang dimana pada kasus tersebut merupakan kasus penjualan produk kosmetik *online* yang tidak memiliki izin edar. Awal mula terjadinya kasus ini adalah Stephanny Febriany Halim yang merupakan pemilik dari toko *online* MAKEUPBEAUTYHOUSE memulai usaha dalam penjualan obat dan kosmetik melalui toko *online*. Bahwa untuk mendapatkan produk yang dijualnya itu, Stephanny melakukan pemesanan kepada distributor di dalam negeri seperti PT. Mensa Binasukses, Parama Global Inspira dan luar negeri seperti Korea yang nantinya akan dikirim via cargo laut dari Incheon (Korea) ke Singapore lalu dikirim ke Indonesia.

Pada tanggal 5 Maret 2020, terdapat petugas Balai Besar POM di Jakarta Timur yang bernama Dhegi Arrozaq yang sedang melakukan pemeriksaan terhadap rumah yang digunakan sebagai tempat jalannya usaha toko *online* MAKEUPBEAUTYHOUSE tersebut dan ditemukannya produk kosmetik di rak/kardus yang berada di dalam ruangan di lantai 1 dan 2 rumah tersebut tanpa izin edar. Produk-produk kosmetik yang dijual oleh Stephanny belum memiliki izin edar dari Badan POM untuk dijual, disimpan dan dikuasai di Indonesia karena tidak ditemukan kode izin edar yang tercantum pada setiap produk kosmetik tersebut. Stephanny menjual produk-produk kosmetiknya tersebut melalui toko *online* yaitu shopee dan pembayarannya yang dilakukan oleh konsumen secara transfer kemudian barang akan dikirim melalui ekspedisi J&T dan JNE. Produk kosmetik yang dijual oleh Stephanny tidak dengan jumlah sedikit. Bahkan terdapat 1 (satu) produk yang terdapat 289 pcs. Stephanny menjual 149 macam produk yang berbeda dengan jumlah dari masing-masing produk yang cukup banyak.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penulisan artikel jurnal ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang memakai barang tanpa izin edar berdasarkan UUPK dan UUK?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas produk kosmetik tanpa izin edar menurut UUPK dan UUK?

## **METODE**

Studi ini menggunakan metode penelitian normatif yang bersifat preskriptif untuk menemukan aturan hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan menggunakan bahan hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder seperti jurnal, buku, dan artikel terkait. Pendekatan penelitian meliputi pendekatan konseptual dan perundang-undangan, dengan fokus pada analisis konsep hukum dan pengkajian peraturan yang relevan. Teknik analisis data yang digunakan adalah deduktif, dimana kesimpulan diambil dari situasi umum untuk memahami aspek-aspek khusus dalam konteks penelitian tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah gaya hidup masyarakat di seluruh dunia, terutama di sektor ekonomi. Internet kini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi atau sumber informasi, tetapi juga sebagai sumber penghasilan bagi banyak

orang. Popularitas belanja online terus meningkat karena kemudahannya, memungkinkan konsumen berbelanja tanpa harus bertemu langsung dengan penjual. Perdagangan melalui internet, atau e-commerce, terbagi menjadi dua segmen utama: Business to Business (B2B) dan Business to Consumer (B2C), yang memfasilitasi transaksi tanpa pertemuan langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Pertumbuhan e-commerce menunjukkan bahwa teknologi memiliki dampak positif, terutama di bidang ekonomi dan bisnis. Namun, kemajuan teknologi juga membawa risiko keamanan yang harus diperhatikan. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen telah berkembang sejak lama, dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menjadi salah satu pelopor di bidang ini. Dengan adanya gerakan ini, masyarakat semakin menyadari pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi online.<sup>5</sup>

Tanggung jawab dapat timbul dari dua sumber: wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1243 KUHPerdara, terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian. Sementara itu, tanggung jawab yang timbul dari perbuatan melawan hukum didasarkan pada adanya hubungan hukum yang menghasilkan hak dan kewajiban, serta berkaitan dengan kerugian yang timbul akibat perbuatan tersebut. Dalam konteks e-commerce, penyedia aplikasi jual beli online memiliki tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaiannya dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak-hak tertentu, termasuk hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang buruk, serta hak untuk mendapat kompensasi atau ganti rugi jika kerugian tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hukum perdata, prinsip tanggung jawab seringkali didasarkan pada unsur kesalahan. Menurut Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdara, seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika terbukti adanya unsur kesalahan yang dilakukannya. Dengan demikian, tanggung jawab hukum dalam e-commerce dapat diterapkan sesuai dengan prinsip ini, dengan menentukan apakah terdapat unsur kesalahan yang menyebabkan kerugian pada konsumen.<sup>6</sup>

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya dalam pembelian kosmetik tanpa izin edar melalui platform seperti Shopee, menjadi isu penting dalam ekosistem perdagangan online. Pertama-tama, konsumen perlu memahami risiko yang terlibat dalam pembelian produk kosmetik ilegal atau tanpa izin edar. Kosmetik ilegal dapat mengandung bahan berbahaya yang dapat membahayakan kesehatan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk melakukan penelitian yang cermat tentang produk yang mereka beli dan memastikan keaslian serta legalitasnya. Adanya platform seperti Shopee memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual di platform mereka telah memenuhi standar keamanan dan legalitas.<sup>7</sup> Mereka perlu melakukan verifikasi yang ketat terhadap penjual dan produk yang mereka tawarkan, serta memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal pemalsuan atau penjualan produk ilegal. Langkah-langkah penegakan hukum dan sanksi terhadap pelanggaran dapat menjadi pencegahan yang efektif terhadap penjualan kosmetik tanpa izin edar. Selain melakukan penelitian tentang produk yang akan dibeli, penting bagi konsumen untuk memperhatikan reputasi penjual dan ulasan produk sebelum melakukan transaksi. Ulasan dari konsumen sebelumnya memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas, keaslian, dan pengalaman pengguna dengan produk tersebut. Informasi ini dapat membantu konsumen membuat keputusan yang lebih cerdas dan meminimalkan risiko pembelian produk yang tidak sesuai dengan harapan.<sup>8</sup>

Menggunakan fitur-fitur komunikasi yang disediakan oleh platform e-commerce, seperti fitur chat atau diskusi dengan penjual, juga dapat menjadi cara efektif bagi konsumen untuk mengklarifikasi keraguan mereka tentang produk yang akan dibeli. Dengan berkomunikasi langsung dengan penjual, konsumen dapat memperoleh informasi tambahan tentang produk, seperti komposisi, tanggal kedaluwarsa, atau prosedur pengiriman. Hal ini membantu

konsumen untuk merasa lebih percaya diri dalam melakukan transaksi online dan meningkatkan transparansi antara penjual dan pembeli. Dasar hukum untuk pembentukan undang-undang tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal-pasal ini menekankan pentingnya negara dalam menjaga kesejahteraan rakyat, memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara, serta melindungi konsumen dari produk-produk yang berbahaya atau merugikan. Oleh karena itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya memberikan landasan hukum yang kuat bagi penegakan hak-hak konsumen, tetapi juga merupakan instrumen penting dalam mencegah dampak negatif terhadap kesehatan dan kesejahteraan konsumen, terutama dalam konteks transaksi elektronik. Dengan adanya regulasi yang ketat terhadap penjualan kosmetik ilegal atau tanpa izin edar melalui platform online seperti Shopee, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online serta melindungi mereka dari risiko kesehatan dan kerugian finansial.

Dalam era digital yang semakin maju, platform e-commerce telah menjadi bagian integral dari cara konsumen berbelanja, memungkinkan mereka mengakses berbagai produk, termasuk kosmetik, dengan mudah dan cepat. Fitur komunikasi yang disediakan oleh platform e-commerce, seperti chat atau diskusi dengan penjual, memainkan peran penting dalam menghubungkan pembeli dan penjual. Fitur ini memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mengklarifikasi keraguan atau pertanyaan mereka mengenai produk sebelum melakukan transaksi. Dalam konteks penjualan kosmetik, komunikasi langsung ini memungkinkan konsumen memperoleh informasi tambahan tentang komposisi produk, tanggal kedaluwarsa, atau prosedur pengiriman. Kemudahan akses ini menciptakan transparansi antara penjual dan pembeli serta meningkatkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online.

Keterbukaan dan transparansi informasi dari penjual menjadi faktor krusial dalam melindungi konsumen dari produk kosmetik ilegal atau berbahaya. Penjual yang memiliki itikad baik akan menyediakan informasi secara lengkap dan akurat, sehingga konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang bijaksana. Namun, tidak semua penjual beroperasi dengan standar etika yang sama. Beberapa penjual mungkin mencoba menyembunyikan informasi penting atau bahkan memalsukan data untuk mengelabui konsumen. Oleh karena itu, fitur komunikasi yang disediakan platform e-commerce harus digunakan secara bijaksana oleh konsumen untuk mengajukan pertanyaan yang tepat dan memastikan bahwa produk yang akan mereka beli memenuhi standar keamanan.

Selain peran penting dari fitur komunikasi ini, regulasi dan perlindungan hukum juga memiliki peranan yang tak kalah penting. Dasar hukum untuk pembentukan undang-undang perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal-pasal ini menekankan kewajiban negara dalam menjaga kesejahteraan rakyat, memberikan perlindungan hukum bagi setiap warga negara, serta melindungi konsumen dari produk-produk yang berbahaya atau merugikan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) kemudian lahir sebagai instrumen hukum yang kuat untuk menegakkan hak-hak konsumen. Selain itu, undang-undang ini juga mencegah dampak negatif terhadap kesehatan dan kesejahteraan konsumen dalam konteks transaksi elektronik, terutama pada penjualan kosmetik secara online.

Regulasi ketat diperlukan untuk mengawasi peredaran kosmetik ilegal atau tanpa izin edar di platform e-commerce. Tanpa pengawasan yang memadai, produk kosmetik berbahaya dapat dengan mudah lolos ke pasar dan membahayakan kesehatan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap produk kosmetik yang dijual secara online telah melalui proses uji dan mendapatkan izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Selain itu, platform e-commerce seperti Shopee juga harus bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi produk yang dijual oleh penjual di

platform mereka. Dengan kerjasama yang baik antara pemerintah dan platform e-commerce, risiko penjualan kosmetik ilegal atau berbahaya dapat diminimalisir, dan konsumen bisa berbelanja dengan rasa aman. Regulasi dan pengawasan sangat penting mengingat berbagai kasus penjualan produk kosmetik yang mengandung bahan berbahaya atau palsu. Kasus-kasus ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial tetapi juga dapat berdampak serius pada kesehatan mereka. Produk kosmetik yang mengandung bahan kimia berbahaya dapat menyebabkan iritasi, alergi, atau bahkan masalah kesehatan yang lebih parah seperti keracunan. Dampak-dampak ini menegaskan perlunya perlindungan konsumen yang lebih kuat.

Selain regulasi, penerapan sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan juga penting untuk memberikan efek jera. Sanksi tersebut bisa berupa denda, pencabutan izin, atau bahkan tindakan hukum pidana bagi pelaku usaha yang dengan sengaja menjual produk kosmetik berbahaya. Dengan demikian, undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi sebagai instrumen hukum untuk mencegah pelanggaran, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menegakkan keadilan bagi konsumen yang dirugikan.

Pada akhirnya, perlindungan konsumen dalam konteks transaksi online adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah, platform e-commerce, pelaku usaha, dan konsumen sendiri. Pemerintah harus terus memperbarui regulasi dan menyesuaikannya dengan perkembangan teknologi untuk memastikan konsumen terlindungi. Platform e-commerce harus menjalankan sistem pengawasan yang ketat dan menyediakan fitur-fitur komunikasi yang membantu konsumen memperoleh informasi lengkap. Pelaku usaha wajib beroperasi dengan standar etika yang tinggi dan menyediakan produk yang aman serta memenuhi standar BPOM. Sementara itu, konsumen juga harus lebih cermat dan proaktif dalam memastikan produk yang mereka beli telah melalui pengujian dan mendapatkan izin edar.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, komunikasi antara penjual dan pembeli adalah aspek yang tidak boleh diabaikan. Fitur chat atau diskusi dapat membantu membangun kepercayaan antara kedua pihak, namun konsumen harus tetap berhati-hati dan tidak ragu untuk melaporkan penjual yang mencurigakan. Regulasi yang tepat, penegakan hukum yang tegas, dan kesadaran konsumen yang tinggi merupakan komponen penting dalam menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang sehat dan aman. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan konsumen dalam berbelanja online dapat meningkat serta melindungi mereka dari risiko kesehatan dan kerugian finansial.

Ketika konsumen mengalami masalah atau tidak puas dengan produk yang dibeli secara online, penting bagi mereka untuk memahami proses dan kebijakan pengembalian yang disediakan oleh platform e-commerce seperti Shopee. Platform ini umumnya menawarkan kebijakan pengembalian dan garansi keamanan pembelian yang dirancang untuk membantu konsumen menangani isu-isu terkait dengan transaksi mereka. Namun, sangat penting bagi konsumen untuk menyadari syarat dan batasan yang diterapkan dalam kebijakan pengembalian ini. Pengawasan pemerintah terhadap transaksi elektronik juga sangat krusial dalam memastikan perlindungan konsumen. Khususnya dalam konteks penjualan produk kosmetik, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap penjualan produk ilegal atau yang belum mendapatkan izin edar yang sah. Dengan adanya regulasi yang lebih ketat dan penegakan hukum yang efektif, diharapkan dapat mengurangi penjualan produk ilegal di pasar online dan pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan keamanan konsumen saat berbelanja online.

Meningkatnya penggunaan platform digital untuk transaksi jual beli menuntut kebijakan yang adaptif dan proaktif dari pemerintah untuk melindungi konsumen. Keberadaan kebijakan pengembalian yang jelas dan transparan oleh platform-platform e-commerce membantu dalam memberikan jaminan kepada konsumen bahwa mereka dapat dengan aman melakukan pembelian. Platform-platform tersebut harus secara aktif memastikan bahwa semua produk



yang dijual memenuhi standar kualitas dan keamanan yang telah ditetapkan. Pendidikan konsumen tentang cara berbelanja online secara aman juga sangat penting, membantu mereka untuk membuat keputusan yang lebih informasi tentang produk yang mereka beli dan penjual yang mereka pilih. Dengan pendekatan ini, diharapkan lingkungan e-commerce dapat menjadi lebih aman dan dapat diandalkan bagi konsumen untuk mengeksplorasi dan melakukan pembelian.<sup>9</sup>

Dalam beberapa tahun terakhir, platform digital telah mengubah cara kita melakukan transaksi jual beli. E-commerce kini menjadi salah satu metode belanja yang paling umum di kalangan masyarakat. Namun, pertumbuhan pesat ini membawa serta tantangan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang adaptif dan proaktif untuk melindungi konsumen. Keamanan dan transparansi transaksi menjadi perhatian utama ketika berbelanja online, terutama karena konsumen tidak dapat secara langsung memeriksa atau mengevaluasi produk sebelum membeli.

Kebijakan pengembalian yang jelas dan transparan menjadi salah satu cara penting bagi platform e-commerce untuk memastikan perlindungan konsumen. Kebijakan pengembalian yang baik memberi konsumen jaminan bahwa mereka dapat dengan aman melakukan pembelian, karena mereka tahu ada opsi untuk mengembalikan atau menukar produk yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Platform e-commerce besar umumnya telah mengadopsi kebijakan pengembalian yang menguntungkan konsumen, namun implementasinya masih bisa ditingkatkan lebih lanjut.

Masalah yang sering muncul dalam proses pengembalian termasuk persyaratan yang membingungkan atau terlalu ketat, biaya pengiriman yang mahal, atau waktu pemrosesan yang lama. Oleh karena itu, platform e-commerce perlu menyederhanakan kebijakan pengembalian mereka agar lebih ramah konsumen. Selain itu, transparansi juga menjadi kunci penting dalam proses pengembalian. Konsumen harus mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas tentang prosedur pengembalian, termasuk tenggat waktu, kondisi produk yang diterima, dan prosedur pengembalian dana.

---

Selain kebijakan pengembalian, platform e-commerce juga harus memastikan bahwa produk yang dijual memenuhi standar kualitas dan keamanan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan kualitas ini harus mencakup tidak hanya produk kosmetik tetapi juga kategori produk lainnya yang memiliki risiko kesehatan bagi konsumen. Platform e-commerce memiliki peran penting dalam memastikan bahwa penjual yang terdaftar telah melalui verifikasi dan mematuhi peraturan yang berlaku. Hal ini bisa dilakukan melalui inspeksi rutin atau dengan meminta dokumen legalitas dari penjual sebelum produk mereka dapat dipasarkan.

Pengawasan terhadap produk yang dijual juga bisa dilakukan melalui mekanisme laporan dari konsumen. Platform e-commerce harus memfasilitasi konsumen untuk melaporkan produk yang diduga tidak aman atau tidak memenuhi standar. Laporan ini kemudian dapat digunakan oleh tim internal untuk menyelidiki penjual dan produk terkait. Dalam beberapa kasus, platform e-commerce bahkan bisa bekerja sama dengan badan pemerintah seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) untuk memastikan bahwa produk yang dijual telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Pendidikan konsumen adalah aspek penting lainnya dalam menjaga keselamatan dan perlindungan konsumen di dunia e-commerce. Banyak konsumen yang belum memahami sepenuhnya cara berbelanja online secara aman dan bagaimana mengidentifikasi produk atau penjual yang tidak jujur. Oleh karena itu, platform e-commerce perlu mengambil peran proaktif dalam memberikan edukasi kepada konsumen. Ini bisa dilakukan melalui kampanye media sosial, video tutorial, atau artikel yang menjelaskan cara mengenali tanda-tanda penjual yang curang atau produk yang tidak aman.

Selain itu, pemerintah dan lembaga konsumen juga bisa berperan dalam menyebarkan informasi yang relevan. Mereka bisa bekerja sama dengan platform e-commerce untuk menciptakan panduan atau memberikan tips berbelanja online yang aman. Edukasi ini membantu konsumen membuat keputusan yang lebih informasi tentang produk yang mereka beli dan penjual yang mereka pilih, sehingga mengurangi risiko mereka menjadi korban penipuan atau produk berbahaya.

Pendekatan yang terkoordinasi antara pemerintah, platform e-commerce, dan konsumen ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman dan andal. Dengan kepercayaan yang meningkat, konsumen akan merasa lebih nyaman dalam mengeksplorasi berbagai produk dan melakukan pembelian. Sementara itu, platform e-commerce juga akan mendapatkan reputasi yang lebih baik sebagai tempat yang aman dan transparan untuk bertransaksi.

Namun, tantangan tetap ada dalam mewujudkan lingkungan e-commerce yang ideal. Penjual yang curang selalu menemukan cara baru untuk mengecoh konsumen dan menghindari regulasi yang ada. Oleh karena itu, kebijakan perlindungan konsumen harus terus diperbarui untuk menyesuaikan dengan perkembangan terbaru. Pemerintah perlu melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk konsumen dan pelaku usaha, dalam merumuskan kebijakan yang komprehensif. Selain itu, penegakan hukum harus diperkuat untuk memberikan efek jera bagi para penjual yang tidak jujur. Pada akhirnya, perlindungan konsumen di dunia e-commerce membutuhkan kerjasama dari semua pihak. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk merumuskan kebijakan yang adaptif dan proaktif dalam menanggapi perkembangan teknologi. Platform e-commerce harus mengambil peran aktif dalam memastikan produk yang dijual aman dan memenuhi standar, serta memberikan kebijakan pengembalian yang jelas dan transparan. Konsumen juga harus lebih sadar akan hak-hak mereka dan proaktif dalam melaporkan praktik penjualan yang curang. Dengan upaya bersama ini, kita dapat menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman, transparan, dan andal, memberikan manfaat besar bagi semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marvita *et al.*, (2022) temuan penting mengenai tanggung jawab penyedia marketplace dalam menangani ketidaksesuaian objek jual beli dalam transaksi elektronik menyoroti beberapa aspek. Pertama, penyedia marketplace menetapkan syarat dan ketentuan untuk produk yang dijual, termasuk mendorong mitra penjual untuk memberikan deskripsi produk yang jelas dan memeriksa perangkat melalui situs resmi Kementerian Perindustrian, dengan tujuan mengantisipasi masalah penggunaan produk di masa depan. Kedua, upaya konsumen untuk memperoleh haknya saat mengalami kerugian dalam transaksi di marketplace merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketiga, penyedia marketplace bertanggung jawab untuk menyediakan sistem elektronik yang aman dan berfungsi dengan baik, sesuai dengan Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform Pedagang Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Temuan ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen dan regulasi yang tepat dalam menjaga keamanan dan keadilan dalam transaksi elektronik, serta menegaskan tanggung jawab penyedia marketplace dalam menjaga integritas sistem dan kualitas produk yang dijual di platform mereka.<sup>10</sup>

### **Tanggung Jawab Hukum Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik**

Perkembangan teknologi elektronika yang cepat telah mengubah perilaku masyarakat secara global. Saat ini, teknologi elektronika memiliki dampak yang luas pada berbagai aspek kehidupan manusia, dan salah satu terobosan yang paling penting adalah internet, yang memungkinkan terjadinya konektivitas antar jaringan komputer. Dengan kemajuan teknologi

informasi ini, pemasaran produk tidak hanya terbatas pada media massa tradisional seperti televisi, radio, koran, atau majalah, tetapi juga meluas ke dunia maya atau virtual. Internet kini menjadi platform yang sangat vital untuk bisnis dan perdagangan, dan peraturan hukum menjadi penting untuk mengatur aktivitas ini agar mencapai ketertiban, keamanan, dan keadilan bagi semua pihak yang terlibat.<sup>11</sup>

Dalam bidang ekonomi, teknologi informasi, terutama internet, telah memiliki dampak yang besar pada kesejahteraan masyarakat. Internet tidak hanya berperan sebagai sarana komunikasi dan sumber informasi, tetapi juga sebagai salah satu sumber penghasilan bagi individu dalam kegiatan ekonomi. Belanja online semakin populer karena memberikan kemudahan dan kenyamanan tanpa memerlukan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. E-commerce, atau perdagangan melalui internet, terbagi menjadi dua bagian utama: perdagangan antar pelaku usaha (Business to Business) dan perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen (Business to Consumer). Model transaksi e-commerce memungkinkan perdagangan tanpa pertemuan langsung, bahkan tanpa pengetahuan atau pertemuan sebelumnya antara pihak yang terlibat. Pertumbuhan belanja online menunjukkan bahwa teknologi memberikan dampak positif terhadap ekonomi dan bisnis. Namun, teknologi juga membawa risiko keamanan yang perlu diperhatikan. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen telah berkembang, dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) berperan sebagai penghubung antara konsumen dan pelaku bisnis. Gerakan ini bahkan lebih awal dari Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB tentang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, upaya perlindungan konsumen menjadi semakin penting dalam menghadapi risiko dan tantangan yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi elektronika<sup>12</sup>.

Tanggung jawab platform e-commerce, seperti Shopee, dalam melindungi setiap konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan dalam transaksi online. Pertama-tama, platform e-commerce memiliki tanggung jawab untuk menyediakan lingkungan transaksi yang aman dan terpercaya bagi konsumen. Hal ini mencakup memastikan bahwa setiap produk yang dijual telah melewati verifikasi yang ketat terhadap keamanan dan legalitasnya. Dengan melakukan hal ini, platform dapat meminimalkan risiko bagi konsumen terkait dengan pembelian produk ilegal atau berbahaya. Platform e-commerce juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang setiap produk yang dijual. Ini termasuk menyediakan deskripsi produk yang lengkap, termasuk komposisi, tanggal kadaluarsa, dan instruksi penggunaan. Dengan memberikan informasi yang transparan, konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang lebih cerdas dan meminimalkan risiko membeli produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan mereka<sup>13</sup>.

Platform e-commerce memiliki tanggung jawab untuk melakukan verifikasi yang ketat terhadap penjual yang terdaftar di platform mereka. Ini termasuk memastikan bahwa penjual memiliki izin usaha yang sah dan mematuhi semua regulasi yang berlaku terkait dengan penjualan produk tertentu. Dengan melakukan verifikasi ini, platform dapat membantu melindungi konsumen dari penipuan atau penjualan produk ilegal oleh penjual yang tidak terpercaya. Selanjutnya, platform e-commerce juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal pemalsuan atau penjualan produk palsu. Ini termasuk memberlakukan kebijakan pengembalian yang adil dan memberikan kompensasi kepada konsumen jika terjadi masalah dengan produk yang dibeli. Dengan memberikan perlindungan ini, platform dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan menciptakan lingkungan perdagangan online yang lebih aman dan adil. Platform e-commerce juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang responsif dan efisien. Ini mencakup menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses bagi konsumen untuk mengajukan pertanyaan atau mengatasi masalah yang mungkin timbul selama atau setelah proses pembelian. Dengan memberikan layanan pelanggan yang baik, platform dapat

meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun hubungan jangka panjang dengan mereka<sup>14</sup>.

Para pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), tanpa perlu membuktikan kesalahan dari pihak konsumen. Kesepakatan awal transaksi menunjukkan bahwa konsumen telah menyetujui aturan dan bersedia memenuhi kewajibannya; jika tidak, konsumen harus bertanggung jawab atas tindakannya. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha akibat penggunaan aplikasi jual beli online seharusnya dibebankan kepada penyedia platform tersebut.

Penyedia aplikasi jual beli online bertanggung jawab atas pelanggaran yang terjadi, karena pelaku usaha yang berperan sebagai merchant adalah konsumen dari platform tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang layak, mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, membela diri dalam penyelesaian sengketa, dan pemulihan nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Penyedia aplikasi jual beli online bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian dalam pelayanan jual beli online. Tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen harus dibebankan kepada penyedia aplikasi jual beli online, karena mereka berinteraksi langsung dengan konsumen selama proses transaksi.

Oleh karenanya platform e-commerce juga memiliki tanggung jawab untuk mendukung upaya penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penjual atau pihak lain yang terlibat dalam transaksi ilegal atau menyalahi regulasi. Ini mencakup memberikan kerjasama penuh kepada otoritas penegak hukum dalam menyelidiki dan menindaklanjuti kasus-kasus penipuan atau pelanggaran lainnya. Dengan melakukan hal ini, platform dapat berperan aktif dalam menciptakan lingkungan perdagangan online yang lebih aman dan terpercaya.

Menurut Halim (2023) Penyedia platform e-commerce memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelaporan dan memfasilitasi penyelesaian masalah antara penjual atau Merchant. Mereka juga bertanggung jawab atas operasional sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa platform e-commerce memegang peran penting dalam menangani konflik antara penjual dan pembeli, serta memastikan kelancaran sistem elektronik sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>15</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini yang membahas tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berupa Kosmetik Tanpa Izin Edar Melalui Shopee, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam bentuk e-commerce, telah mengubah lanskap ekonomi dan bisnis secara signifikan. Meskipun memberikan banyak manfaat, seperti kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi, penggunaan teknologi ini juga membawa risiko keamanan yang perlu diperhatikan dengan serius oleh semua pihak terkait. Ancaman seperti penipuan online dan pelanggaran data pribadi merupakan tantangan yang harus dihadapi. Peran Pemerintah dan BPOM harus melakukan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap produk yang beredar di platform e-commerce dan menegakkan hukum secara tegas terhadap pelanggaran. Kerjasama dengan Platform: BPOM dan pemerintah perlu bekerja sama dengan platform e-commerce untuk memastikan penjualan produk yang aman dan legal. Selain itu marketplace juga menyediakan sistem untuk mengajukan pengembalian dana dan barang jika barang yang kita terima tidak sesuai atau terjadi kesalahan dalam produk yang diterima. Oleh karena itu,

perlindungan konsumen dan regulasi yang tepat sangatlah penting untuk memastikan keamanan, privasi, dan keadilan dalam setiap transaksi online. Ini mencakup peningkatan kesadaran konsumen tentang risiko dan hak mereka, penerapan standar keamanan yang ketat oleh platform e-commerce, serta penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran yang terjadi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat menciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman, terpercaya, dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

2. Penyedia platform e-commerce memiliki peran penting dalam menyediakan fasilitas untuk transaksi jual beli secara elektronik. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa platform mereka digunakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk memastikan bahwa produk yang dijual memiliki izin edar yang sah dan tidak melanggar hak konsumen. Platform e-commerce sudah seharusnya lebih memperhatikan hal seperti ini untuk memastikan bahwa produk yang dijual di situs mereka memiliki izin edar yang sah, terutama untuk produk yang berisiko seperti kosmetik. Platform e-commerce dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika ditemukan kelalaian dalam mengawasi penjualan produk ilegal. Hal ini termasuk ganti rugi, platform dapat diwajibkan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan oleh produk ilegal atau tidak aman. Tidak hanya itu platform dapat dikenakan sanksi administratif atau hukum berdasarkan peraturan yang berlaku jika terbukti tidak mematuhi regulasi dan gagal melindungi konsumen. Kegagalan dalam mengawasi penjualan produk tanpa izin edar dapat mengakibatkan sanksi hukum dan kerugian reputasi. Tanggung jawab hukum penyedia platform e-commerce diatur oleh berbagai regulasi yang bertujuan melindungi konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, serta peraturan dari BPOM terkait produk-produk tertentu seperti kosmetik. Penyedia platform harus mematuhi regulasi ini untuk mencegah peredaran produk ilegal atau berbahaya. Pemerintah dan BPOM harus melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap produk yang beredar di platform e-commerce dan menegakkan hukum secara tegas terhadap pelanggaran.

## REFERENSI

- Ali, Zainuddin. *Metode penelitian hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2021).
- Efendi, Jonaedi, and Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2018).
- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cetakan ke- 1 (Makassar: SAH MEDIA, 2017).
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke- 1 (Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021).
- Prasetyo Teguh. *Keadilan Bermartabat: Perspektif Teori Hukum*. (Bandung: Nusamedia, 2019).
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-3 (Jakarta: Grasindo, 2006).
- Giantama, Andreyan Nata, and Munawar Kholil. "Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Barang Yang Melanggar Merek Dalam Marketplace." *Jurnal Privat Law* 8, no. 1 (2020): 21. <https://doi.org/10.20961/privat.v8i1.40358>.
- Hakiki, A.A. dkk. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Volume 1, Nomor 1. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Justitia/article/view/596>
- Halim, Abdul. "Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce" 2, no. 1 (2023): 1–10. <https://jurnal.umsu.ac.id/article/download>
- Josephine, Josephine, Sinta Dewi Rosadi, and Sudaryat Sudaryat. "Perlindungan Konsumen Daring Dan Tanggung Jawab Perusahaan Marketplace Atas Data Privasi Konsumen."

- Jurnal Suara Keadilan* 21, no. 1 (2020): 97–112.  
<https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5686>.
- Putra, Made Dwija Di, and Ida Ayu Sukihana. “Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *E-Journal Ilmu Hukum Kertha Semaya* 06, no. 04 (2018): 1–15.
- Putri, Felicia Ade, and Jeane Neltje. “Tanggung Jawab Platform E-Commerce Dan Merchant Konsumen Dari Peredaran Kosmetika Tanpa Edar Contoh Putusan Nomor/PID.SUS/2020/PN.JKT.BRT).” *Jurnal Hukum Adigama* 3,no.2(2020):921–44.  
<https://cantik.tempo.co/read/1226426/alasan-kosmetika-impor-lebih-digemari-di-indonesia/full&view=ok>.
- Rustam, Martha Hasanah, Hamler, Duwi Handoko, and Rahmad Alamsyah. “Peran Dan Tanggung Jawab Konsumen Untuk Mencegah Praktik Penipuan Dalam Transaksi Online Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Online Semakin Sering Dilakukan Oleh Orang-Orang Baik Di Indonesia Maupun Di Dunia Sebagai Cara Baru Untuk Melak”7, no. 1 (2023):1–24.  
<https://rlj.ejournal.unri.ac.id/index.php/RLJ/article/view/8050>.
- Saputra, Hendra Adi. “Peran Marketplace Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Ganec Swara* 17, no. 4 (2023): 2200. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.688>.
- Tangkere, Imelda Amelia. “TANGGUNG JAWAB NEGARA DALAM PERLINDUNGAN E-COMMERCE MENURUT Sepakat Saat Melakukan Kegiatan Jual-Beli , Kegiatan Jual-Beli Pada Umum Dilakukan Secara Konvensional Dalam Commerce . Dengan Permasalahan Diatas Penulis Melakukan Penelitian Ini Dengan Tujuan U.” *Lex Administratum* 11, no. 5 (2023): 3–10.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, and Ruhiyat Taufik. “Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidakesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik.” *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (2022): 63–83.  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=kIOEQQkAAAAJ&pagesize=100&citation\\_for\\_view=kIOEQQkAAAAJ:roLk4NBRz8UC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=kIOEQQkAAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=kIOEQQkAAAAJ:roLk4NBRz8UC).
- Vengga, V, and A Ariawan. “Pertanggungjawaban Platform Media Sosial Instagram Sebagai Penyedia Layanan Iklan Dalam Perkara Penipuan Berkedok Online Shop.” *Jurnal Hukum Adigama* 4 (2021): 989–1012.  
<http://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/16993%0Ahttps://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/viewFile/16993/9036>.
- Anonim. “Tinjauan Umum Tentang Jual – Beli Menurut Hukum Indonesia”.  
<http://repository.uib.ac.id/154/5/S-0951015-Chapter2.pdf.pdf>.
- Munawaroh,Nafiatul. “8 Teori Keadilan Dalam FilsafatHukum”.  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/8-teori-keadilan-dalam-filsafat-hukum-1t62e268cc4bb9b/>, Oktober 2022.