

SISTEM GARANSI KEASLIAN SEBAGAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRODUK PALSU DI PLATFORM LAZADA.

Wiwid Alfiah¹, Ariy Khaerudin², Suparwi³

Universitas Islam Batik Surakarta

wiwidalfiah20@gmail.com

ariykhaerudin@gmail.com

suparwi@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat dari belanja konvensional di toko fisik menjadi transaksi elektronik melalui marketplace. Perubahan ini mempermudah akses barang dan memperluas pilihan produk bagi konsumen. Namun, kemajuan tersebut memunculkan persoalan baru, terutama maraknya peredaran barang palsu yang ditawarkan oleh penjual di platform e-commerce. Kondisi ini menimbulkan kerugian ekonomi, ancaman keselamatan, dan melemahkan kepastian hukum bagi konsumen. Platform marketplace seperti Lazada merespons persoalan ini melalui penerapan garansi keaslian sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen terhadap barang tiruan. Garansi keaslian memberikan jaminan bahwa barang yang dibeli merupakan produk asli dan konsumen berhak atas pengembalian dana atau kompensasi bila terbukti palsu. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme penerapan garansi keaslian di Lazada dan mengevaluasi efektivitasnya dalam melindungi hak konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis melalui telaah peraturan perundang-undangan, doktrin, literatur hukum, serta kebijakan platform terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Analisis difokuskan pada aspek normatif perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum penyelenggara marketplace, dan mekanisme klaim garansi keaslian.

Kata Kunci : garansi keaslian, perlindungan konsumen, produk palsu, Lazada

Abstract

The rapid expansion of digital technology has transformed consumer behavior from traditional in-store purchases to electronic transactions through online marketplaces. This development enables easier access to goods and broader product options for consumers. However, alongside these conveniences, a new legal and economic challenge has emerged—namely the widespread circulation of counterfeit goods offered by sellers on e-commerce platforms. The presence of counterfeit products causes financial losses, threatens consumer safety, and weakens legal certainty in digital transactions. In response, marketplace platforms such as Lazada have implemented authenticity guarantee systems as a form of consumer protection. The authenticity guarantee is designed to provide assurance that purchased products are genuine, and if proven otherwise, consumers are entitled to receive refunds or compensation. This study aims to analyze the mechanism of authenticity guarantees implemented by Lazada and evaluate their effectiveness in protecting consumer rights. A normative juridical method with a descriptive-analytical approach is used, focusing on the examination of statutory regulations, legal doctrines, academic literature, and platform policies related to consumer protection in electronic transactions. The analysis emphasizes the normative basis of consumer protection, the legal responsibility of marketplace operators, and the procedures for filing guarantee claims.

Keywords: authenticity guarantee, consumer protection, counterfeit products, Lazada.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar dalam cara masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Jika dulu masyarakat harus datang langsung ke toko fisik untuk membeli barang, kini hampir semua kebutuhan bisa dipenuhi hanya dengan menggunakan ponsel melalui aplikasi belanja online. Perkembangan ini didorong oleh peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia, akses terhadap perangkat digital yang semakin mudah, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung menginginkan layanan cepat, praktis, dan murah. Karena itu, transaksi di platform belanja online seperti Lazada, Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan marketplace lainnya berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ((Amanah et al., 2019). Tren ini menunjukkan bahwa ada pergeseran besar dalam pola konsumsi masyarakat dari belanja offline ke transaksi digital.

Namun, perkembangan besar di sektor e-commerce ini tidak hanya membawa dampak positif. Banyak masalah baru yang muncul di tengah kenyamanan berbelanja online. Salah satunya adalah maraknya peredaran barang palsu yang dijual melalui marketplace. Masalah ini muncul karena pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung. Pembeli hanya bisa melihat foto produk atau membaca deskripsi di layar ponsel, sehingga sulit memastikan apakah barang yang dikirimkan benar-benar asli atau tidak. Banyak laporan dari konsumen yang merasa tertipu karena menerima barang dengan kualitas berbeda dari keterangan penjual, bahkan tidak jarang barang yang diterima adalah produk tiruan (Anabella, 2022).

Permasalahan peredaran barang palsu ini memang menjadi salah satu tantangan terbesar dalam sistem perdagangan digital. Selain merugikan secara ekonomi, peredaran barang palsu dapat mengancam keselamatan dan kesehatan masyarakat. Misalnya barang elektronik palsu dapat menyebabkan korsleting, kosmetik palsu dapat menimbulkan iritasi, dan obat palsu dapat membahayakan nyawa penggunanya. Kondisi ini menunjukkan bahwa platform marketplace harus memiliki sistem pengawasan dan perlindungan yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen agar tidak dirugikan. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, penyebaran barang palsu ini menandakan bahwa konsumen belum mendapatkan perlindungan maksimal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Adinda et al., 2024)

Banyak penelitian menjelaskan bahwa konsumen masih menghadapi kendala besar ketika ingin melapor atau meminta ganti rugi jika menerima produk palsu dari penjual di marketplace. Sebagian konsumen tidak mendapatkan respon memadai dari penjual, dan sebagian lagi diarahkan untuk menyelesaikan masalah melalui layanan pelanggan marketplace, yang seringkali lambat dan prosedurnya rumit. Bahkan tidak jarang platform berdalih bahwa

mereka hanya bertindak sebagai perantara transaksi, sehingga tanggung jawab sepenuhnya berada pada penjual (Amanah et al., 2019)). Situasi ini membuat konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak dilindungi secara memadai.

Untuk mengurangi risiko peredaran barang palsu dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap marketplace, beberapa platform menerapkan sistem garansi keaslian barang. Di Lazada, mekanisme ini diterapkan melalui program LazMall dan penandaan produk resmi. Garansi keaslian bertujuan memberikan jaminan kepada konsumen bahwa barang yang mereka beli adalah produk asli. Jika terbukti palsu, konsumen mendapatkan pengembalian dana penuh atau kompensasi lain sesuai ketentuan platform (Erni Widya Astuti, 2024). Sistem ini pada dasarnya merupakan bentuk perlindungan bagi konsumen terhadap ancaman barang palsu. Akan tetapi, efektivitas sistem ini masih dipertanyakan karena masih ditemukan kasus barang palsu yang lolos dalam distribusi penjual di platform e-commerce.

Perlindungan konsumen melalui garansi keaslian menjadi isu penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Secara prinsip, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang yang dijual. Marketplace sebagai penyelenggara transaksi digital seharusnya turut bertanggung jawab memastikan bahwa penjual dan produk yang beredar di platformnya telah melalui proses verifikasi yang layak (Firdasari & Warka, 2025)). Marketplace bukan hanya perantara transaksi, karena faktanya platform ikut memperoleh keuntungan dari setiap penjualan barang di sistem mereka. Oleh sebab itu, marketplace wajib menerapkan sistem autentikasi yang efektif agar konsumen terhindar dari risiko kerugian akibat barang palsu.

Di tingkat internasional, beberapa negara berupaya memperketat regulasi terhadap marketplace untuk mengurangi peredaran barang palsu. Uni Eropa menerapkan Digital Service Act yang memaksa platform untuk menyaring dan memverifikasi penjual yang menjual barang ilegal. Amerika Serikat melalui Inform Consumers Act menekankan transparansi identitas pedagang di marketplace agar konsumen dapat memastikan kepercayaan terhadap penjual. Di China, pelanggaran yang berkaitan dengan penjualan barang palsu di marketplace dapat menyebabkan pemblokiran permanen terhadap akun penjual. Upaya-upaya regulatif tersebut menunjukkan bahwa kasus barang palsu merupakan persoalan global yang memerlukan sistem perlindungan hukum yang kuat dan responsive (Jacob & Ardanari, 2023)).

Indonesia sebenarnya sudah memiliki instrumen hukum yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen dari barang palsu, seperti Undang- Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, PP Sistem Transaksi Elektronik, dan peraturan turunan lainnya. Namun dalam praktiknya, perlindungan konsumen dalam transaksi

online belum berjalan efektif. Kesadaran hukum dan literasi digital masyarakat masih rendah, mekanisme pengawasan marketplace tidak transparan, dan proses pengaduan sengketa digital cenderung lambat dan birokratis. Tantangan lainnya adalah pembuktian bahwa barang yang diterima konsumen benar-benar palsu membutuhkan prosedur teknis yang kompleks dan memerlukan biaya tambahan. Hal ini berpotensi membuat konsumen enggan menuntut haknya (Juanda et al., 2024)

Oleh karena itu, sistem garansi keaslian yang diterapkan marketplace seperti Lazada menjadi sangat penting sebagai salah satu instrumen perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Sistem ini tidak hanya memberikan kepastian bagi konsumen atas keaslian barang, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan marketplace. Keberadaan garansi keaslian dapat mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam menjual produk. Program garansi keaslian juga dapat menekan angka peredaran barang palsu, mendorong persaingan usaha yang sehat, dan menciptakan pasar digital yang aman bagi konsumen (LAILA NUR'AENI, 2023)

Melihat masalah yang terjadi di lapangan dan kesenjangan perlindungan hukum bagi konsumen, penting dilakukan penelitian mendalam mengenai bagaimana sistem garansi keaslian diterapkan di platform Lazada dan bagaimana mekanisme tersebut dapat memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen terhadap produk palsu. Penelitian ini perlu mengkaji proses verifikasi produk, mekanisme klaim garansi, tanggung jawab penjual, serta tanggung jawab marketplace sebagai penyedia layanan. Kajian ini juga penting dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen dan mekanisme perlindungan yang dapat digunakan ketika mengalami kerugian dalam transaksi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab beberapa rumusan masalah. Pertama, bagaimana mekanisme penerapan garansi keaslian produk pada platform Lazada? Kedua, sejauh mana sistem garansi keaslian dapat melindungi hak konsumen ketika menerima produk palsu? Ketiga, bagaimana tanggung jawab hukum marketplace jika sistem garansi keaslian gagal melindungi konsumen dari kerugian akibat produk palsu? Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelaksanaan sistem garansi keaslian, mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya, serta menelaah tanggung jawab hukum marketplace dalam perlindungan konsumen.

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi digital serta memberikan pemahaman baru mengenai posisi marketplace dalam

tanggung jawab atas produk palsu. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi peningkatan kebijakan marketplace khususnya untuk memperkuat sistem autentikasi produk, memperbaiki mekanisme klaim garansi, serta mempertegas tanggung jawab hukum platform dalam menyediakan layanan transaksi digital yang aman dan terpercaya.

Dengan demikian, penelitian mengenai sistem garansi keaslian sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas barang palsu di platform Lazada merupakan penelitian yang penting dan relevan dalam konteks perkembangan ekonomi digital (Leonard, 2020) dan meningkatnya kebutuhan perlindungan konsumen di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Metode ini dipilih karena permasalahan yang dikaji berhubungan dengan norma hukum positif yang berlaku, yaitu pengaturan perlindungan konsumen terhadap produk palsu dalam transaksi elektronik pada platform marketplace, khususnya Lazada. Penelitian yuridis normatif mengkaji hukum sebagai norma tertulis yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, doktrin para ahli hukum, literatur hukum, serta putusan pengadilan yang relevan. Dengan metode ini, penelitian difokuskan pada analisis bahan hukum untuk menemukan kejelasan norma, asas, dan prinsip hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen atas barang palsu dan sistem garansi keaslian dalam transaksi online

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif-analitis. Artinya, penelitian menggambarkan fakta hukum serta ketentuan peraturan yang berlaku kemudian dianalisis secara sistematis untuk menemukan hubungan antara norma, asas hukum, serta implementasinya dalam konteks tanggung jawab marketplace dalam menjamin keaslian produk melalui sistem garansi keaslian. Penelitian tidak melakukan pengumpulan data lapangan, tetapi menggunakan bahan hukum sebagai sumber data utama.

PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Produk Palsu Yang Berpotensi Merugikan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Di Platform Lazada

Perkembangan pesat teknologi digital telah membawa transformasi besar pada sektor perdagangan. Transaksi jual beli yang dahulu hanya terjadi secara tatap muka kini banyak dilakukan melalui media elektronik yang kita kenal sebagai e-commerce atau marketplace. Lazada menjadi salah satu platform e-commerce terkemuka di Indonesia dan kawasan Asia Tenggara yang mempertemukan jutaan penjual dan pembeli dalam satu ekosistem digital.

Kemudahan ini memberikan banyak keuntungan, seperti akses pasar yang lebih luas, variasi produk yang banyak, serta fasilitas transaksi yang praktis dan cepat. Namun, di balik kemudahan tersebut muncul persoalan kompleks yang berpotensi merugikan konsumen, yaitu peredaran barang palsu atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan di platform Lazada(Maulida, 2023)

Produk palsu di e-commerce dapat berbentuk barang tiruan yang meniru merek terkenal, barang ilegal tanpa izin edar, atau produk yang kualitasnya jauh di bawah standar meskipun tampilannya mirip dengan produk asli. Peredaran produk palsu ini tidak sekadar merugikan secara finansial, tetapi juga memberi dampak luas terhadap keamanan, kesehatan, dan perlindungan hak konsumen. Misalnya, konsumsi kosmetik palsu dapat menyebabkan iritasi atau gangguan kesehatan, sementara barang elektronik palsu berisiko mengalami kerusakan dini bahkan membahayakan keselamatan penggunaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsumsi tanpa perlindungan hukum yang memadai berpotensi memperburuk situasi konsumen di platform digital.

Namun, implementasi perlindungan hukum ini masih menghadapi banyak tantangan. Studi yuridis terhadap praktik jual beli online menunjukkan bahwa meskipun peraturan telah tersedia, perlindungan konsumen khususnya terkait produk palsu belum berjalan secara optimal. Contohnya dalam penelitian mengenai kosmetik yang tidak memiliki izin edar BPOM di e-commerce Lazada, ditemukan bahwa kebijakan internal Lazada meskipun memuat kewajiban legalitas produk, tidak cukup efektif dalam menghapus secara menyeluruh produk ilegal tersebut dari platform. Bentuk perlindungan yang ada saat ini lebih bersifat preventif, yakni mewajibkan penjual mencantumkan nomor izin BPOM. Namun regulasi ini belum menjamin perlindungan represif yang memadai bagi konsumen yang sudah dirugikan akibat penggunaan produk ilegal. Akibatnya, konsumen terkadang tidak memperoleh hak yang seharusnya mereka dapatkan setelah dirugikan oleh produk palsu (Permatasari & Sudiro, 2024)

Tantangan berikutnya adalah peran marketplace sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi. Dalam banyak kasus, konsumen yang menerima produk palsu sering kali mengalami kesulitan saat mengklaim hak jaminan atau ganti rugi. Marketplace cenderung memposisikan dirinya sebagai perantara antara penjual dan pembeli, sehingga tanggung jawab langsung atas produk palsu diserahkan kepada penjual. Dampaknya, meskipun konsumen telah menunjukkan bukti bahwa produk yang diterima palsu, marketplace dapat menghindari tanggung jawab hukum langsung karena alasan bahwa mereka bukan pihak yang secara langsung memproduksi atau menjual produk tersebut. Pendekatan seperti ini membuka celah bagi perlindungan hukum yang belum optimal untuk konsumen.(Prayuti et al., 2024)

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen menghadapi dua ranah penting: perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya kerugian sejak awal, misalnya melalui kewajiban memberikan informasi produk yang benar, transparan, dan lengkap serta verifikasi legalitas produk yang dijual. UUPK dan PP PMSE mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan, sementara penyelenggara sistem elektronik diwajibkan menciptakan kondisi transaksi yang aman dan dapat diawasi. Ketentuan ini bertujuan memberi kepastian hukum bagi konsumen sekaligus menjadi landasan bagi tindakan penegakan hukum jika terjadi pelanggaran (Rizaldi et al., 2020)

Namun dalam praktik, perlindungan preventif ini belum sepenuhnya efektif. Penelitian empiris menunjukkan bahwa banyak penjual di marketplace masih mampu menawarkan produk palsu yang tampak layak dan menarik sehingga konsumen kesulitan membedakan mana produk asli dan mana yang tiruan hanya berdasarkan foto dan deskripsi di layar. Hal ini terjadi karena sistem verifikasi yang diterapkan oleh platform kadang hanya bersifat administratif tanpa dilakukan verifikasi fisik terhadap produk tersebut. Akibatnya, produk palsu bisa lolos ke dalam katalog penjualan meskipun label dan deskripsi mengindikasikan produk asli. Kondisi demikian jelas menempatkan konsumen pada posisi yang rentan dengan potensi kerugian yang besar. (Saskia, 2022)

Sedangkan perlindungan represif mencakup mekanisme penyelesaian sengketa dan ganti rugi bila konsumen telah dirugikan. Ini termasuk hak konsumen untuk mendapatkan pengembalian dana (refund), kompensasi, atau penggantian barang. Regulasi nasional seperti UUPK memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang mereka alami. Namun implementasinya di ranah e-commerce masih menghadapi kendala praktik. Dalam studi kasus, perlindungan represif di platform Lazada masih terbatas pada penghapusan produk dan pemberian peringatan kepada penjual, sementara mekanisme ganti rugi yang jelas bagi konsumen belum tersedia secara menyeluruh. Perlindungan ini jauh dari ideal mengingat konsumen membutuhkan kepastian bahwa hak mereka akan dipenuhi secara adil setelah mereka mengalami kerugian akibat produk palsu (Sihombing & Subha, 2024)

Selain aspek perlindungan hukum nasional, perlindungan konsumen juga terkait dengan hukum merek dan hak kekayaan intelektual (HAKI). Produk palsu sering melanggar hak merek karena meniru tanda atau merek dagang tanpa izin pemilik merek. Artikel terbaru mengkaji tanggung jawab hukum platform e-commerce terhadap produk trademark palsu, namun menemukan bahwa hukum merek di Indonesia belum secara eksplisit mengatur tanggung jawab marketplace dalam menjual barang bermerek palsu. Implikasi ini menunjukkan adanya

celah dalam sistem hukum yang perlu diperbaiki agar marketplace ikut bertanggung jawab jika terbukti lalai dalam mengawasi barang palsu yang dijual melalui sistem mereka (Silalahi & Soemartono, 2024)

Meski demikian, hambatan tetap ada dalam perlindungan hukum baik secara sistem hukum nasional maupun implementasi di tingkat platform. Sebagai contoh, rendahnya literasi konsumen terhadap hak mereka, kesulitan dalam pembuktian bahwa produk benar-benar palsu, serta kurangnya sanksi tegas terhadap pelanggaran marketplace menjadi faktor yang memperlemah efektivitas perlindungan hukum. Selain itu, peraturan di Indonesia belum memberikan wewenang eksplisit kepada otoritas untuk memaksa marketplace mengambil tindakan proaktif terhadap produk palsu sebelum terjadi kerugian konsumen, sehingga perlindungan lebih banyak bergantung pada pengaduan konsumen setelah kerugian terjadi (Darmawan, 2025)

Sistem Garansi Keaslian di Lazada sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen dari Produk Palsu

Perdagangan elektronik atau e-commerce telah berkembang pesat di Indonesia dan dunia. Marketplace seperti Lazada menjadi tempat bertemunya jutaan penjual dan pembeli secara digital tanpa batasan ruang dan waktu. Di sisi positif, ini memperluas pilihan produk dan mempermudah akses bagi konsumen. Namun, pertumbuhan transaksi digital membawa tantangan baru, terutama terkait ancaman peredaran produk palsu yang merugikan konsumen. Produk palsu merupakan barang yang meniru atau memakai merek, kualitas, dan ciri suatu produk asli tanpa izin dari pemilik hak, sehingga sering kali kualitasnya jauh di bawah standar dan menimbulkan risiko kerugian bagi pembeli (Wardiyanti, 2024)

Sebagai respons terhadap isu tersebut, Lazada—sebagai salah satu marketplace terbesar di Asia Tenggara dan Indonesia—mengembangkan sistem garansi keaslian sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan menekan praktik penjualan barang tidak asli di platform. Secara umum, sistem garansi keaslian merupakan suatu mekanisme yang memberikan jaminan kepada konsumen bahwa produk yang dibeli adalah barang asli sesuai dengan deskripsi penjual dan standar kualitas yang dijanjikan oleh brand atau platform (Wariati & Susanti, 2023)

Sistem garansi keaslian ini memiliki beberapa tujuan utama. Pertama, untuk memberikan rasa aman bagi konsumen ketika berbelanja di platform digital karena mereka tahu ada jaminan terhadap keaslian barang. Kedua, sistem ini menjadi bentuk reputasi marketplace dalam menegakkan standar kualitas dan kepercayaan pasar. Ketiga, garansi keaslian berfungsi sebagai instrumen hukum internal yang mendukung perlindungan konsumen di luar ketentuan hukum

nasional seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik) (PP PMSE, 2019).

Mekanisme Dasar Sistem Garansi Keaslian di Lazada

Sistem garansi keaslian di Lazada terdiri dari beberapa komponen utama yang saling terkait: verifikasi penjual, verifikasi produk, labelisasi produk resmi, dan mekanisme klaim konsumen (Zaprullah et al., 2024)

Verifikasi penjual merupakan langkah awal dalam sistem garansi keaslian. Lazada menerapkan aturan yang mengharuskan penjual tertentu, khususnya untuk produk bermerek ternama, untuk melalui proses pendaftaran penjual resmi atau brand partner. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa penjual yang menawarkan produk tersebut memiliki legitimasi yang jelas, serta memiliki hubungan langsung dengan pemilik brand atau distributor resmi. Dengan verifikasi ini, Lazada dapat meminimalkan kemungkinan penjual yang menjajakan barang tiruan atau tidak berizin (Wicaksono et al., 2022)

Verifikasi produk merupakan langkah lanjutan yang memastikan bahwa setiap produk yang dijual telah memenuhi standar tertentu. Lazada melakukan pemeriksaan informasi produk secara administratif, seperti kecocokan deskripsi barang, keaslian foto produk, serta nomor registrasi atau sertifikasi ketika berlaku. Walaupun verifikasi secara fisik terhadap produk belum selalu dilaksanakan secara menyeluruh, pemeriksaan administratif ini tetap menjadi langkah awal yang penting untuk menyaring produk yang jelas melanggar ketentuan platform. Labelisasi produk resmi merupakan strategi penting dalam sistem ini. Produk yang telah melalui proses verifikasi diberikan tanda atau label khusus di tampilan katalog, misalnya tanda “Official Store” atau “Produk Asli”. Label ini membantu konsumen mengenali produk yang sudah melewati proses screening sehingga mereka dapat berbelanja dengan lebih percaya diri. Labelisasi ini juga berfungsi sebagai pembeda antara produk yang dijual secara resmi dan yang belum memiliki verifikasi resmi dari platform (Zuleika et al., 2024)

Komponen terakhir adalah mekanisme klaim konsumen. Jika konsumen menerima produk yang ternyata palsu atau tidak sesuai deskripsi, mereka dapat melakukan klaim garansi melalui fitur layanan pelanggan Lazada. Lazada menyediakan proses pengaduan yang memungkinkan konsumen mengajukan permintaan refund (pengembalian dana), return (pengembalian barang), atau kompensasi lainnya sesuai dengan kebijakan platform. Proses ini umumnya mensyaratkan bukti berupa foto atau video produk, bukti transaksi, serta alasan klaim yang jelas. Sistem klaim ini bertujuan memberikan perlindungan setelah konsumen mengalami kerugian atas pembelian produk tidak asli

Kekuatan Sistem Garansi Keaslian

Salah satu kekuatan utama dari sistem garansi keaslian adalah kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap marketplace. Ketika konsumen mengetahui bahwa ada jaminan bahwa produk yang mereka beli harus asli atau akan diganti, mereka cenderung lebih yakin untuk melakukan transaksi. Tingkat kepercayaan ini sangat penting dalam transaksi digital karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum pembelian (Darmawan, 2025)

Selain itu, sistem ini membantu marketplace menjaga reputasi. Marketplace yang memungkinkan peredaran produk palsu dalam jumlah besar akan kehilangan kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya berdampak negatif pada volume transaksi dan pertumbuhan bisnis jangka panjang. Adanya garansi keaslian menunjukkan komitmen marketplace untuk menegakkan standar kualitas dan menciptakan ruang belanja yang aman bagi konsumen (Rani et al., 2025).

Lebih lanjut, sistem garansi keaslian juga mendorong penjual untuk bertindak sesuai aturan. Penjual yang ingin mempertahankan status baik dan menghindari sanksi dari platform akan lebih berhati-hati dalam menawarkan produk. Ini berarti penjual akan cenderung menjual produk yang benar-benar asli atau menghindari klaim yang menyesatkan terhadap konsumen. Hal ini pada akhirnya turut menciptakan persaingan usaha yang sehat di lingkungan marketplace.

Keterbatasan dan Tantangan Sistem Garansi Keaslian

Meski sistem ini memiliki manfaat yang jelas, implementasinya masih menghadapi beberapa keterbatasan nyata. Salah satu tantangan utama adalah verifikasi produk yang berdasarkan informasi administratif saja tanpa pengecekan fisik produk. Dalam banyak kasus, meskipun deskripsi dan dokumen tampak lengkap, produk di tangan konsumen ternyata palsu atau tidak sesuai kualitas yang dijanjikan. Ini menunjukkan bahwa verifikasi administratif saja belum cukup efektif untuk menyaring barang yang melanggar standar. Untuk melakukan pengecekan fisik, diperlukan sumber daya manusia dan teknologi khusus yang dapat memindai produk secara langsung, yang hingga kini belum sepenuhnya diterapkan di seluruh kategori produk .

Keterbatasan dan tantangan dalam pelaksanaan sistem jaminan keaslian produk pada platform perdagangan elektronik seperti Lazada pada dasarnya bersumber dari karakteristik marketplace yang hanya berfungsi sebagai perantara digital antara penjual dan konsumen, sehingga penguasaan langsung terhadap barang yang diperjualbelikan tidak berada pada platform, kondisi ini menyebabkan pengawasan terhadap kualitas dan keaslian produk yang

ditawarkan oleh penjual pihak ketiga tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, terlebih dengan tingginya jumlah penjual, variasi produk, serta volume transaksi yang berlangsung setiap hari, yang pada praktiknya membuka peluang terjadinya peredaran barang palsu atau tidak sesuai standar, sementara mekanisme perlindungan konsumen yang disediakan oleh platform e-commerce lebih menitikberatkan pada sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa setelah transaksi terjadi, yang menuntut konsumen untuk membuktikan adanya kerugian dan ketidaksesuaian barang, sehingga perlindungan hukum yang diberikan menjadi bersifat reaktif, tidak preventif, dan belum sepenuhnya menjamin kepastian hukum, keamanan, serta rasa keadilan bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik.(Celina Tri siwi kristiyanti, 2019)

Kesulitan lain adalah proses klaim garansi yang kadang dianggap rumit oleh konsumen. Konsumen harus menyiapkan bukti berupa foto atau video yang memadai, menjelaskan kondisi produk, serta menunggu respon dari pihak Lazada yang bisa memakan waktu. Walaupun kebijakan refund dan return sudah diatur, prosedur administratif ini terkadang membuat konsumen enggan untuk melanjutkan klaim karena merasa ribet atau takut tidak mendapatkan hasil yang memuaskan.

Selain itu, marketplace sering kali memposisikan diri sebagai perantara, sementara tanggung jawab atas keaslian produk tetap dibebankan kepada penjual. Meskipun platform memiliki kebijakan internal, aspek ini menciptakan celah potensi tanggung jawab hukum yang kurang tegas. Dalam banyak keadaan, platform hanya akan mengambil tindakan administratif seperti menghapus listing atau menghentikan akun penjual tetapi tidak memberikan kompensasi langsung jika verifikasi dan penanganan klaim tidak berjalan efektif. Situasi ini menunjukkan perlunya pengaturan yang lebih kuat dalam hukum nasional terkait tanggung jawab marketplace atas produk yang beredar di platformnya (PP PMSE, 2019).

Masalah lain adalah rendahnya literasi konsumen tentang garansi keaslian yang tersedia. Banyak konsumen belum sepenuhnya memahami apa arti label “produk asli” atau bagaimana cara menggunakan fitur klaim jika menerima barang palsu. Hal ini memperlemah efektivitas sistem garansi keaslian karena konsumen akhirnya tidak memanfaatkan haknya secara optimal (Rizaldi et al., 2020)

Perbandingan dengan Praktik Internasional

Di beberapa yurisdiksi lain, perlindungan konsumen terhadap produk palsu di marketplace sudah jauh lebih tegas. Misalnya, Uni Eropa melalui Digital Services Act (DSA) memberlakukan aturan yang mewajibkan marketplace menjadikan deteksi dan penghapusan produk palsu sebagai kewajiban hukum yang harus dilakukan secara proaktif. Platform harus

menerapkan sistem otomatis maupun manual untuk memastikan bahwa penjual dan produk yang dipublikasikan telah memenuhi standar hukum dan kualitas. Ketidaksesuaian dapat menimbulkan sanksi cukup berat, termasuk denda administratif yang signifikan.

Jika dibandingkan dengan praktik internasional, sistem jaminan keaslian produk pada platform e-commerce di Indonesia seperti Lazada masih menghadapi keterbatasan yang signifikan, karena di sejumlah negara maju seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat, perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah dikembangkan melalui mekanisme *ex ante* control yang lebih ketat, antara lain kewajiban verifikasi penjual, tanggung jawab hukum platform atas barang yang diperdagangkan, serta penerapan prinsip *strict liability* dalam kasus peredaran barang palsu, sehingga marketplace tidak hanya berperan sebagai perantara pasif tetapi juga sebagai pihak yang ikut bertanggung jawab menjamin keaslian produk sebelum dipasarkan, sedangkan di Indonesia sistem jaminan keaslian masih lebih menitikberatkan pada penyelesaian sengketa pasca-transaksi melalui mekanisme pengaduan dan pengembalian dana, yang menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya bersifat preventif sebagaimana telah diterapkan dalam praktik perlindungan konsumen internasional.(OECD, 2016)

Sementara di Amerika Serikat, undang-undang seperti *Inform Consumers Act (ICA)* mengatur agar marketplace memberikan transparansi lebih besar kepada konsumen soal identitas penjual serta tanggung jawab platform atas produk yang beredar. Kewajiban ini mendorong marketplace untuk lebih terbuka dalam menampilkan detail penjual serta sistem verifikasi internal yang kredibel. Model seperti ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap produk palsu tidak hanya menjadi masalah marketplace, tetapi juga isu hukum nasional yang perlu mendapat payung hukum kuat (Maulida, 2023)

Upaya yang Dapat Ditingkatkan oleh Lazada

Untuk menjadikan sistem garansi keaslian lebih efektif dalam melindungi konsumen dari produk palsu, beberapa langkah strategis dapat diambil oleh Lazada, antara lain:

1. Melakukan pemeriksaan fisik terhadap produk tertentu sebelum listing di marketplace, terutama untuk kategori barang berisiko tinggi seperti kosmetik, farmasi, barang bermerek internasional, serta barang elektronik. Verifikasi ini dapat dilakukan dengan kerja sama brand atau lembaga pemeriksa independen
2. Menyederhanakan tata cara klaim garansi agar konsumen tidak merasa terbebani oleh prosedur administratif. Misalnya, memperluas fitur pengaduan cepat dengan unggah bukti langsung dari aplikasi tanpa harus melalui banyak tahapan.

3. Membuat program edukasi mengenai cara mengenali produk palsu, pemahaman label garansi keaslian, serta cara memanfaatkan fitur klaim. Edukasi dapat dilakukan melalui konten interaktif, video panduan, atau kampanye dalam aplikasi.
4. Kerja sama dengan pemilik merek serta otoritas terkait dalam rangka menghapus penjual yang terbukti secara konsisten menawarkan produk palsu. Ini juga termasuk berbagi data untuk memudahkan penegakan hukum terhadap pelanggar.
5. Menyediakan laporan status klaim yang mudah dipahami dan terperinci sehingga konsumen mengetahui sejauh mana proses penanganan dan apa yang harus dilakukan jika klaim ditolak.

KESIMPULAN

Perdagangan melalui platform digital seperti Lazada telah memberikan kemudahan dan akses pasar yang luas bagi konsumen, tetapi juga melahirkan risiko baru berupa peredaran produk palsu yang merugikan secara finansial, kesehatan, dan keselamatan. Berdasarkan perangkat hukum nasional seperti UUPK, UU ITE, dan PP PMSE, konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, keamanan transaksi, serta jaminan produk yang sesuai dengan perjanjian. Namun, implementasinya di ranah e-commerce seringkali belum sepenuhnya efektif karena fungsi pengawasan digital yang terbatas, minimnya verifikasi fisik, serta mekanisme penuntutan tanggung jawab yang masih sering bergantung pada inisiatif konsumen.

Sistem garansi keaslian yang diterapkan Lazada menjadi salah satu bentuk inovasi perlindungan konsumen melalui mekanisme internal platform. Program ini mencakup proses verifikasi penjual, verifikasi produk administratif, pemberian label toko resmi, serta fasilitas klaim refund dan return bagi konsumen. Upaya ini telah membantu meningkatkan kepercayaan pasar dan memberikan rasa aman dalam transaksi digital. Namun demikian, sistem ini masih menghadapi tantangan signifikan, antara lain rumitnya proses klaim, keterbatasan verifikasi fisik, lemahnya tanggung jawab platform secara hukum, serta rendahnya literasi konsumen terkait penggunaan hak garansi.

Perbandingan dengan yurisdiksi lain menunjukkan bahwa perlindungan konsumen akan lebih optimal jika marketplace diwajibkan secara hukum untuk bertindak proaktif dalam mencegah peredaran produk palsu. Oleh sebab itu, penguatan regulasi nasional dan penyesuaian kebijakan internal Lazada diperlukan agar sistem garansi keaslian dapat berfungsi secara lebih efektif dan memenuhi prinsip kepastian hukum, keamanan, dan keadilan bagi konsumen. Dengan demikian, implementasi sistem garansi keaslian bukan hanya menjadi

strategi bisnis, tetapi instrumen penting dalam menjamin perlindungan hukum konsumen di era perdagangan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, Abubakar, H., Anjani, A. R., Nurfadilah, A., Samugra, B. D., & Akuntansi, S. (2024). *LETTERLIJK : JURNAL HUKUM PERDATA ONLINE ANTARA PLATFORM SHOPEE DAN PLATFORM*. 1(1), 1–20.
- Amanah, D., Hurriyati, R., Disman, ., Gaffar, V., & Ansari Harahap, D. (2019). *Service Quality towards Lazada's Customer Satisfaction based on Importance Performance Analysis Methods and Customer Satisfaction Index*. *Seabc* 2018, 152–160. <https://doi.org/10.5220/0008437801520160>
- Anabella, S. (2022). *Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Lewat E-Commerce dan Permasalahannya*.
- OECD, Consumer Policy and Fraud, Paris: OECD Publishing, 2016, hlm. 45–48.
- Darmawan, H. H. (2025). KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM E-COMMERCE DI INDONESIA KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM E-COMMERCE DI INDONESIA. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(12).
- Erni Widya Astuti. (2024). *TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN PENJUAL UNTUK MEMBERIKAN JAMINAN KEASLIAN BARANG DALAM TRANSAKSI ONLINE DI SHOPEE*.
- Firdasari, Y., & Warka, M. (2025). *Media Hukum Indonesia (MHI) Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia yang Dirugikan Akibat Pembelian Produk Palsu dari Pelaku Usaha Luar Negeri Melalui E-Commers Media Hukum Indonesia (MHI)*. 4(1), 758–766.
- Jacob, D. R., & Ardanari, I. A. (2023). Penyalahgunaan Fungsi Marketplace Digital Shopee “Key Logistic Shop” Dalam Mengomunikasikan Produk Palsu Maybelline Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 311–323. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM/article/view/1338%0Ahttps://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM/article/download/1338/1108>
- Juanda, U., Tanah, P., & Negara, T. (2024). *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*,. 8(4).
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm. 136–142.
- LAILA NUR'AENI. (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM LAZADA MENURUT HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TESIS*.
- Leonard, T. (2020). Juridical Review of Lazada'S Responsibility in Selling Money Nike Shoes Through Lazada'S Official Site. *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 23(Issue 1 (December) ISSN 2289-1552), 379–382.
- Maulida, Z. (2023). Legal Protection for Consumers in Online Buying and Buying Transactions of Goods That Are Not in Accordance With Those Offered Through the Lazada Application Reviewed From an Islamic Legal Perspective. *Proceedings of Malikussaleh International Conference on Law, Legal Studies and Social Science (MICoLLS)*, 3, 0017. <https://doi.org/10.29103/micolls.v3i-.351>
- Permatasari, H. I., & Sudiro, A. A. (2024). Improving Consumer Legal Protection in E-Commerce: Analysis of Shopee's Policies and Mechanisms in Combating Counterfeit

- Products. *Al-Bayyinah*, 8(2), 307–327. <https://doi.org/10.30863/al-bayyinah.v8i2.7676>
- Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-commerce di Indonesia Consumer Legal Protection in Trading Transactions on E-commerce in Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia (JHMJ)*, 10(1), 27–44.
- Rizaldi, M., Hartutik, & Jaharuddin. (2020). Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Negara (Studi Kasus Pada Perusahaan Lazada). *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 5(1).
- Saskia, M. (2022). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL*. 89–98.
- Sihombing, R. E., & Subha, M. G. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70.
- Silalahi, P. H., & Soemartono, G. P. (2024). Pertanggungjawaban Pengusaha Atas Produk Skincare Merek Palsu Pada Marketplace Shopee. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 617–628. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.857>
- Wardiyanti, Y. (2024). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia digunakan untuk melindungi konsumen saat berbelanja atau membeli sesuatu di platform e-. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 3(3), 99–109.
- Wariati, A., & Susanti, N. I. (2023). E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *PRO-BANK Jurnal Ekonomi & Bisnis.*, 1(2), 50–80. [http://www.????](http://www.???)
- Wicaksono, A., Kurniawan, M. R., & ... (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Penjualan Set Top Box Palsu di E-Commerce. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 332–340. <http://www.pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/view/269%0Ahttp://www.pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung/article/download/269/247>
- Zaprullah, H., Fuad, F., & Author, C. (2024). Perlindungan Konsumen Garansi Layanan Purna Jual Pada Marketplace. *UNES Law Review*, 6(3), 7828–7838. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3613.6>
- Zuleika, N., Amelia Juninda, N., Aditya Darwin, Y., & Malik, A. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Testimoni Palsu Dalam Bertransaksi Di E-Commerce Consumer Protection Against Fake Testimonials in E-Commerce Transactions. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 1(6), 10160–10168. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>