

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>

Received: 29 Januari 2024, Revised: 25 Februari 2024, Publish: 2 Maret 2024

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

## Perlindungan Konsumen Garansi Layanan Purna Jual Pada Marketplace

Heri Zaprullah<sup>1</sup>, Fokky Fuad<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Al-Azhar, Jakarta, Indonesia

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

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Al-Azhar, Jakarta, Indonesia

Email: [fokkyf@uai.ac.id](mailto:fokkyf@uai.ac.id)

Corresponding Author: [heryzaprullah@gmail.com](mailto:heryzaprullah@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *After-sales service is closely related to the product warranty period. If the warranty period expires earlier than promised, consumers may lose their right to claim damages, Therefore, the research will focus on how the implementation of after-sales services affects the protection of consumer rights and the responsibility of businesses. According to Article 1 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The formulation of the problem in this study is how is the legal protection for consumers in the after-sales service warranty. This research uses the Normative Empirical Research Method which is carried out by collecting data using the Questionnaire Technique. Collecting data through questionnaires is expected to help analyze the importance of the role of warranty service selling products. This way can assess the consistency or difference in the information obtained from the source of the questionnaire. The results showed that from the questionnaire data obtained 82.6% of respondents answered that they had received a warranty guarantee from the store they bought. This is in accordance with the provisions of Article 7 of the Consumer Protection Law.*

**Keywords:** *Warranty, After Sales Service, Consumer Protection*

**Abstrak:** Layanan purna jual terkait erat dengan masa garansi produk. Jika masa garansi berakhir lebih awal dari yang dijanjikan, konsumen mungkin kehilangan hak mereka untuk menuntut ganti rugi. Oleh karena itu, penelitian akan fokus pada bagaimana pelaksanaan layanan purna jual memengaruhi perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dalam garansi layanan purna jual. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Normatif Empiris yang dilakukan dengan pengumpulan data menggunakan Teknik Kuesioner. Pengumpulan data melalui koesioner diharapkan dapat membantu analisa dalam pentingnya peranan garansi layanan produk jual. Dengan cara ini dapat menilai konsistensi atau perbedaan dalam informasi yang diperoleh dari sumber kuesioner tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari data kuesioner yang didapatkan

82,6% responden menjawab sudah mendapatkan jaminan garansi yang diterima dari toko yang dibeli. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 UUPK.

**Kata Kunci:** Garansi, Layanan Purna Jual, Perlindungan Konsumen

## PENDAHULUAN

Internet menyediakan fasilitas yang mempermudah pengguna untuk mencari dan membandingkan layanan, serta menyesuaikan detail produk sesuai dengan preferensi mereka, termasuk perbandingan harga dan lokasi penjualan. Dengan demikian, konsumen dapat mengakses berbagai produk tanpa perlu bertemu secara langsung dengan penjual, yang dikenal sebagai transaksi elektronik<sup>1</sup>. Internet bukan hanya digunakan untuk mengakses informasi, tetapi juga menjadi alat yang penting dalam melakukan transaksi perdagangan, termasuk pembelian dan penjualan tersebut<sup>2</sup>.

Perlindungan konsumen adalah penting dalam aktivitas bisnis yang kondusif, dan harus ada kesetaraan antara hak konsumen dan produsen untuk menghindari kerugian konsumen. Banyak negara memiliki peraturan yang mengatur hak-hak konsumen, termasuk dalam layanan purna jual. Peraturan ini memerlukan pemahaman dan kepatuhan dari perusahaan untuk memastikan bahwa standar hukum terpenuhi. Pelanggaran terhadap aturan ini dapat mengakibatkan sanksi dan tuntutan hukum<sup>3</sup>.

(UUPK) memberikan jaminan kepada konsumen dalam transaksi pembelian produk atau jasa. Konsumen memiliki hak untuk memilih sesuai dengan kebutuhan dan nilai tukar yang mereka inginkan. Selain itu, mereka berhak mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap tentang barang atau jasa tersebut sebelum melakukan pembelian<sup>4</sup>. Upaya untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan, salah satunya adalah layanan yang diberikan setelah proses pembelian, yang sering disebut sebagai layanan purna jual<sup>5</sup>. Layanan purna jual adalah suatu topik penting yang berkaitan dengan garansi serta jangka waktu yang ditentukan oleh produsen dan penjual atau kreditur untuk memberikan layanan kepada konsumen. Layanan ini juga mencakup barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen. Terlebih lagi, terutama jika tiap produk tersebut biasanya disertai dengan layanan purna jual yang mencakup pemberian garansi, layanan awal, serta penggantian suku cadang yang rusak<sup>6</sup>. Garansi adalah prosedur untuk menggantikan barang yang dibeli sebagai tanggung jawab terhadap mutu produk. Batas waktu garansi ditetapkan dengan prosedur yang mengikat, memperhatikan kebijakan yang berlaku. Konsumen seringkali mendapatkan garansi saat membeli barang elektronik. Toko biasanya menawarkan berbagai jenis garansi dan harga yang berbeda. Dikutip dalam Anisah Novitarani “Garansi toko sendiri adalah jaminan yang diberikan oleh tempat pembelian perangkat seluler dan umumnya berlaku selama satu bulan paling lama. Setelah melewati periode tersebut, jika terjadi kerusakan, klaim garansi tidak bisa diajukan. Meskipun demikian, masih

<sup>1</sup> Yusrini Meidita, Suprpto, dan Retno Indah Rokhmawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus : Berrybenka),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2, no. 11 (2018): 5682–90.

<sup>2</sup> Periamsyah, Subhan, dan Syahab, “Analisis sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia,” *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2018): 565–69.

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Raja Grafindo Persada, 2017).

<sup>4</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen, cet.pertama* (Sinar Grafika, 2015).

<sup>5</sup> Irwan Dwi Saputra Pardede et al., “Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Sepeda Motor Honda pada Bengkel Ahass PT. Mega Wahana Pesona Sengeti Muaro Jambi),” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23, no. 1 (2023): 325, doi:10.33087/jiubj.v23i1.3613.

<sup>6</sup> Fransiska Novita Eleanora dan Diana Fitriana, “Layanan Purna Jual dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen,” *Krtha Bhayangkara* 17, no. 2 (2023): 247–54, doi: https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.2137.

memungkinkan untuk memperbaiki telepon seluler tersebut dengan membayar biaya tertentu”<sup>7</sup>.

Layanan purna jual melampaui sekadar tanggung jawab penjual terhadap kualitas barang yang dijualnya. Ini mencakup beragam aspek seperti konsultasi tambahan, garansi penggantian barang yang rusak, perawatan, penyediaan suku cadang, dan lainnya. Hal ini merupakan bagian dari tanggung jawab produsen atau pelaku usaha untuk menjamin kualitas barang yang mereka hasilkan dan jual kepada konsumen, serta memastikan kelangsungan pemakaiannya<sup>8</sup>. Diskusi tentang perlindungan konsumen tak akan pernah berakhir selama konsumen masih mengalami kerugian. Salah satu permasalahan yang muncul dalam konteks perlindungan konsumen adalah ketidaksesuaian layanan purna jual yang diberikan oleh sebagian pelaku usaha dengan standar yang ditetapkan<sup>9</sup>.

Pemulihan kerusakan dan penegakan prosedur penggantian sesuai dengan ketentuan layanan purna jual, sebagaimana diatur dalam Pasal 25 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bersama dengan kewajiban untuk memenuhi hal yang telah dijanjikan, menjadi krusial dalam menjaga hak-hak konsumen. Oleh karena itu, penelitian akan berfokus pada dampak implementasi layanan purna jual terhadap perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha<sup>10</sup>.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Garansi Layanan Purna Jual”.

## METODE

Penelitian ini mengadopsi Metode Penelitian Hukum Empiris, yang melibatkan pengumpulan data empiris melalui wawancara dengan responden dan penggunaan kuesioner. Sumber hukum yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden untuk melihat informasi perihan jaminan garansi pembelian suatu produk di marketplace. Berkenaan dengan syarat dan ketentuan pembelian suatu produk di market place, apakah pelaku usaha sudah mentaati peraturan yang ditentukan oleh market place perihal garansi.

Dikutip dalam Sugiyono pada Adri Yeri, “Sampel merupakan representasi dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh suatu populasi. Ketika populasi sangat besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua elemen yang ada di dalamnya”, Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus secara akurat merepresentasikan keseluruhan populasi atau mencerminkan populasi dengan tepat<sup>11</sup>. Profil responden penelitian mencakup seluruh konsumen, karena keterbatasan sumber daya dan waktu, peneliti hanya dapat menyebarkan angket kepada 109 responden. Metode pengumpulan data yang dipilih adalah menggunakan kuesioner. Sesuai dengan penjelasan Wiyono (2011), kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan penyajian pertanyaan atau pernyataan

---

<sup>7</sup> Novitarani Anisah, “Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Telepon Seluler,” *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).

<sup>8</sup> Raden Ajeng Astari Sekarwati dan Susilowati Suparto, “Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90, doi:10.23920/jbmh.v5i2.152.

<sup>9</sup> Eka Umami Kalsum, Ervina Sari Sipahutar, dan Indra Gunawan Purba, “Perlindungan hukum konsumen dalam layanan purna jual Produk Sharp Indonesia,” *Jurnal Normatif* 3, no. 1 (2023): 271–75, doi:10.54123/jn.v3i1.275.

<sup>10</sup> Eleanora dan Fitriana, *op. cit.*

<sup>11</sup> Yeri Adri, “Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asus Service Center Kota Jambi Adri Yeri Pratama Lase,” *Science of Management and Students Research Journal* 1, no. 6 (2019): 193–99, doi:10.33087/sms.v1i6.30.

tertulis kepada sejumlah responden<sup>12</sup>. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian mencakup jenis kelamin, usia, dan profesi.

### Analisis Penilaian Kuesioner

Pengumpulan data melalui koesioner diharapkan dapat membantu analisa dalam pentingnya peranan garansi layanan pada produk jual. Hal ini berkaitan kepada layanan purna jual suatu produk dapat dimanfaatkan secara keseluruhan bagi para konsumen untuk mendapatkan hak-haknya sesuai UUPK tentang jaminan hak-hak konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa. Dalam hasil pengisian kuesioner ini juga dapat di simpulkan beberapa data-data yang lebih komprehensif atau memvalidasi data temuan.

Dengan cara ini dapat menilai konsistensi atau perbedaan dalam informasi yang diperoleh dari sumber kuesioner tersebut. Menggabungkan temuan dari penelitian yang berbeda serta meningkatkan validitastemuan dengan melihatnya dari berbagai perspektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembelian Produk Tanpa Garansi pada Marketplace, Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Kemajuan dalam teknologi, komunikasi, berita, dan platform pasar online saat ini memberikan peluang bagi konsumen untuk melakukan pembelian produk dan layanan secara daring<sup>13</sup>. Konsumen cenderung menyukai atau setuju dengan pembelian secara daring karena dianggap lebih praktis, mengurangi kebutuhan untuk pengorbanan yang besar, dan meminimalkan biaya pencarian<sup>14</sup>. Berdasarkan Zeithaml (2009), Evaluasi kualitas layanan elektronik melibatkan penilaian terhadap mutu sebuah platform online, baik dalam proses interaksi langsung dengan situs maupun pada fase setelah interaksi seperti pengiriman pesanan dan penanganan masalah pengembalian produk<sup>15</sup>. Dengan prospek yang menjanjikan di Pasar *Marketplace*, Indonesia bukan hanya menjadi target utama bagi pelaku Marketplace lokal, tetapi juga menarik bagi pelaku *e-commerce* regional di kawasan Asia Tenggara<sup>16</sup>. Berbelanja secara daring telah menjadi kegiatan menarik yang memberikan pengalaman baru bagi konsumen. Hal ini menjadi alasan bagi konsumen untuk beralih dari belanja langsung di pasar (*offline*) menuju belanja daring secara *online*<sup>17</sup>.

Kualitas keputusan pembelian konsumen seringkali terpengaruh oleh pelayanan purna jual yang diberikan oleh penyedia layanan. Pelayanan purna jual mencerminkan kewajiban penyedia layanan untuk memastikan keberlangsungan produk yang dibeli oleh konsumen. Preferensi pembelian konsumen biasanya lebih terarah pada produk yang menawarkan pelayanan purna jual, karena mereka yakin bahwa produk yang didukung oleh pelayanan purna jual adalah produk yang unggul dan bertanggung jawab<sup>18</sup>.

<sup>12</sup> Glaudensius Whimphie Billyarta dan Eka Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *Optimal* 18, no. 1 (2021): 41–62.

<sup>13</sup> Adinda Rizki Sabila dan Lia Kusumaningrum, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Tangerang 2020)," *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT* 16, no. 2 (2020): 72–80.

<sup>14</sup> Irnanda Pratiwi dan Winny Andalia, "Perancangan Model Keputusan Multikriteria Pemilihan Layanan E-Commerce Untuk Kepuasan Pelanggan," *jurnal umj*, 2018, 1–10.

<sup>15</sup> Ayu Fika Widyanitia, "ANALISIS PENGARUH KUALIATAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UII PENGGUNA SHOPEE," *FE Universitas Islam Indonesia*, 2018.

<sup>16</sup> Raudina Salma, Berto Mulia Wibawa, dan Puti Sinansari, "Investigasi Strategi Positioning Merek : Studi Kasus Industri E-commerce di Indonesia," *Jurnal Sains dan Seni ITS* 10, no. 1 (2021), doi:10.12962/j23373520.v10i1.55016.

<sup>17</sup> Arum Cendahani, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *Jurnal SCRIPT* 7, no. 2 (2019): 203–12.

<sup>18</sup> Kalsum, Sipahutar, dan Purba, *op. cit.*

Menurut Asri, teori perlindungan hukum yang diajukan oleh Salmond adalah tentang upaya hukum untuk menggabungkan dan menyelaraskan berbagai kepentingan yang ada dalam masyarakat. Dalam konteks situasi di mana ada beragam kepentingan yang saling bertentangan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu mungkin dilakukan dengan membatasi kepentingan lainnya. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang mungkin terganggu oleh tindakan orang lain. Proteksi ini diberikan kepada publik dengan tujuan memastikan bahwa mereka dapat menikmati semua hak yang telah dijamin oleh undang-undang<sup>19</sup>.

Pada penelitian ini penulis dapat menyimpulkan beberapa hasil pengisian kuesioner “Garansi Pembelian Produk di *Marketplace*” memberikan pemahaman tentang pentingnya garansi produk pada syarat utama transaksi pembelian produk di *Marketplace*. Usia koresponden terdiri dari usia 20-25 tahun, sebesar 59,6%, usia 26-30 tahun sebesar 25,17%, dan usia 31-35 tahun sebesar 11%. Survei ini dilakukan di Lingkungan Kampus Universitas Al Azhar Indonesia. Responden berjenis kelamin wanita sebesar 56,9% dan pria sebesar 43,1%. Presentase pekerjaan responden mahasiswa/pelajar sebesar 47,7% dan Karyawan 38,5%. Marketplace shopee menempati posisi pertama dengan presentase 73,4% sebagai *Marketplace* yang sering digunakan untuk keperluan belanja online. Disusul dengan posisi kedua antara tiktokshop dan tokopedia yang sama-sama memperoleh 11% pada situs belanja *online* yang sering digunakan koresponden dalam berbelanja online<sup>20</sup>. Dikutip dalam Khusnul Khatimah “Shopee dan Lazada merupakan dua dari beberapa *Marketplace* terkemuka di Indonesia. Kemajuan teknologi internet yang semakin pesat menjadi salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan *Marketplace* di Indonesia”<sup>21</sup>. Kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik melalui aplikasi Shopee telah meningkatkan popularitasnya di kalangan konsumen, khususnya bagi mereka yang memiliki jadwal sibuk, sehingga tidak dapat berkunjung langsung ke toko atau pusat perbelanjaan. Hal ini dianggap lebih efisien dalam penggunaan waktu<sup>22</sup>.

Berdasarkan informasi dari YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) pada tahun 2019, Shopee adalah salah satu platform belanja online yang menerima jumlah keluhan terbanyak dari konsumen, yakni sebanyak 11 aduan selama tahun tersebut. Jumlah aduan terbesar ini diikuti oleh Blibli (5 aduan), JD.ID (4 aduan), dan Elevation (3 aduan). Keluhan yang sering muncul dari konsumen meliputi lambatnya tanggapan terhadap keluhan (44%), keterlambatan pengiriman barang (36%), keberatan terhadap sistem (20%), penolakan pemberian pengembalian dana (17%), dugaan kasus penipuan (11%), ketidaksesuaian barang dengan deskripsi (9%), serta dugaan tindak kejahatan siber (8%). Selain itu, ada keluhan terkait kecepatan produk (6%), pelayanan (2%), harga (1%), informasi (1%), dan keterlambatan pengiriman barang (1%). Situasi ini tentu saja menimbulkan kekecewaan dan berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Shopee. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna, Shopee secara berkelanjutan berusaha mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Sebanyak 95% dari keluhan berhasil diselesaikan setiap hari, sedangkan 5% memerlukan interaksi lebih lanjut dengan pihak terkait. Shopee telah membentuk tim dukungan pelanggan yang khusus menangani perselisihan dan kecurangan. Selain itu, Shopee juga menjaga kebijakan privasi dan keamanan data Pengguna aplikasi Shopee juga diimbau untuk lebih waspada dalam menjaga privasi mereka siber<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Zaprullah Heri, Hasil Pengisian Kuesioner “Garansi Pembelian Produk Di E-Commerce” (2024).

<sup>21</sup> Khusnul Khatimah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee,” *Lex Lata* 4, No. 3 (2023): 384–404, Doi:10.28946/Lexl.V4i3.1757.

<sup>22</sup> Yuliana Rizkika, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Layanan Aplikasi Shopee (E-Commerce) Sebagai Situs Jual Beli Online,” *Fh Universitas Mataram*, 2023.

<sup>23</sup> Dilla Agista Ningrum Et Al., “Peran Manajemen Sekuriti Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Pustaka Manajemen Sekuriti),” *Ilmu Manajemen Terapan* 4, No. 5 (2023): 732.

Sebanyak 73,4% responden menyatakan Ya, dalam memperhatikan dan melihat informasi perihal “jaminan garansi produk, saat sebelum memesan” hal ini membuktikan tingkat kehati-hatian dalam memutuskan membeli suatu produk di Marketplace sangat tinggi. Kesadaran akan suatu layanan purna jual dalam bentuk jaminan garansi menjadi suatu bentuk kebutuhan terhadap jaminan suatu transaksi di Marketplace. Sebaliknya yang menyatakan Tidak, sebesar 14,7% dengan tidak terpaut jauh dengan alasan “lupa mengecek” sebesar 11,9%. Dari data ini dapat dijelaskan bahwa kisaran 25% responden masih tidak memperdulikan akan pentingnya suatu garansi pada suatu syarat pembelian produk jual di Marketplace<sup>24</sup>.

Dalam peraturan perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, teori ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menerima penggantian, kompensasi, atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memenuhi standar yang seharusnya. Dalam konteks belanja online, teori ini berarti bahwa jika konsumen membeli produk tanpa garansi melalui marketplace dan produk tersebut tidak memenuhi kualifikasi yang dijanjikan, pembeli memiliki hak untuk mendapatkan penggantian atau ganti rugi. Hal ini berlaku bahkan jika produk tersebut dijual oleh penjual yang tidak memiliki garansi. Teori ini didasarkan pada UU ITE dan UUPK memberikan perlindungan spesifik kepada konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk pembelian online melalui platform pasar digital, sementara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengakui transaksi jual beli online sebagai jenis transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan<sup>25</sup>.

Namun, teori ini juga mencatat bahwa pelaku usaha atau produsen yang melanggar larangan menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan klaim yang tertera dalam label, etiket, deskripsi, iklan, atau promosi dapat dikenai sanksi pidana. Pelanggaran semacam itu dapat berujung pada hukuman sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan ancaman pidana penjara maksimal 5 tahun atau denda hingga Rp2 miliar. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki ketentuan yang sangat luas dalam menetapkan siapa yang dianggap sebagai pelaku usaha. Hal ini mempermudah konsumen dalam melaporkan kerugian yang mereka alami akibat barang atau jasa yang mereka beli. Dalam aktivitas perdagangan, keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha dijaga. Pasal 6 UUPK No. 8 Tahun 1999 menetapkan bahwa produsen dapat dianggap sebagai pelaku usaha dan mereka memiliki hak-hak, termasuk hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan merugikan oleh konsumen, hak untuk membela diri dalam penyelesaian sengketa konsumen di ranah hukum, dan hak untuk mendapat pemulihan reputasi baik jika terbukti bahwa kerugian konsumen tidak terjadi karena produk atau layanan yang ditawarkan<sup>26</sup>.

Menurut peraturan yang mengatur hak konsumen, baik pelaku usaha maupun konsumen diwajibkan untuk bertindak secara etis dalam setiap transaksi jual beli. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Hak Konsumen (UUPK) Pelaku usaha memiliki kewajiban yang mencakup prinsip baik dalam semua kegiatan usahanya, menyajikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi serta jaminan yang diberikan, memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap konsumen, menjamin kualitas produk atau layanan sesuai dengan standar yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang atau jasa, dan memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa, termasuk kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai dengan kesepakatan. Semua ini bertujuan untuk menegakkan tanggung jawab pelaku usaha.

---

<sup>24</sup> Zaprullah Heri, *op. cit.*

<sup>25</sup> Oktavira Bernadetha, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online,” <https://www.hukumonline.com>, 2022.

<sup>26</sup> Presiden Republik Indonesia, “Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” Pub. L. No. No. 8 Tahun 1999 (1999).

UUPK menetapkan serangkaian kewajiban yang harus dipenuhi Menurut Pasal 7 UUPK, pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan usahanya dengan prinsip etika dan profesionalisme, memberikan informasi yang akurat dan transparan tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang dan/atau jasa tersebut. Mereka juga diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas dan jujur kepada konsumen, serta tidak boleh melakukan diskriminasi. Terlebih lagi, mereka harus menjamin bahwa produk dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau tawarkan sesuai dengan standar yang ditetapkan<sup>27</sup>.

Dalam penelitian ini di dapatkan data sebesar 71,6% responden menyatakan setiap tindakan kerugian pada saat pembelian produk tanpa garansi dilaporkan ke pihak toko, serta 22,9% menyatakan melaporkan ke pihak *Marketplace*, serta tidak ada responden untuk melaporkan kejadian tersebut ke YLKI atau ke penegak hukum untuk mendapatkan layanan atas kerugian tersebut. Dalam hal mendapatkan hak atas kerugian tersebut responden menyatakan sebesar 87,2% menginginkan pergantian produk yang sama, dan sebesar 10,1% beranggapan digantikan dengan harga yang sama dengan produk yang cacat/rusak<sup>28</sup>.

Perlindungan hukum bagi konsumen terkait layanan purna jual diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 25 ayat 1 menegaskan bahwa produsen yang menghasilkan barang yang digunakan secara berkelanjutan minimal selama satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau layanan purna jual serta memenuhi perjanjian jaminan atau garansi yang telah disepakati. Pasal 25 ayat (2) juga menyatakan bahwa pelaku usaha tersebut akan bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan dari konsumen jika mereka tidak menyediakan atau mengabaikan penyediaan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan, atau tidak memenuhi jaminan atau garansi yang telah dijanjikan. Jika terjadi pelanggaran terhadap Pasal 25, Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menetapkan sanksi administratif, termasuk penentuan ganti rugi maksimal hingga dua ratus juta rupiah. Langkah-langkah untuk memberlakukan sanksi administratif akan dijelaskan secara lebih rinci dalam peraturan hukum yang berlaku. Salah satu strategi untuk mencapai keunggulan dalam pasar bagi pelaku usaha adalah dengan meningkatkan mutu layanan purna jual kepada konsumen. Penjual juga memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa barang yang dijualnya tidak memiliki cacat (Pasal 1504 KUHPerdara). Cacat yang dimaksud adalah cacat yang signifikan yang membuat barang tidak dapat digunakan dengan baik atau tidak sesuai dengan fungsinya yang seharusnya. Penjual diharuskan untuk menanggung segala cacat yang tersembunyi pada barang yang dijualnya, baik yang diketahui maupun yang tidak diketahui (Pasal 1506 KUHPerdara)<sup>29</sup>.

Sebenarnya pelaku usaha atau toko sudah mengetahui ketentuan hal yang menjadi prasyarat pada ketentuan transaksi di *Marketplace* adanya suatu kejelasan akan jaminan purna jual dalam upaya pergantian produk yang cacat/rusak pada proses klaim atau garansi pergantian. Sebesar 72,5% menyatakan pihak toko sudah menaruh deskripsi ketentuan proses garansi, sebaliknya sebesar 13,8% menyatakan akan hal tidak melihat ketentuan garansi pada deskripsi produk serta tidak memeperhatikan dengan jelas ketentuan tersebut. Hal ini bisa dilakukan alasan proses garansi tidak dapat diproses lebih lanjut. Toko sering kali menggunakan informasi proses klaim kerusakan melalui informasi "*video unboxing*

<sup>27</sup> Sri Wahyuni dan Esther Masri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19," *Seminar Nasioanal Online & Call For Papers* 53, no. 8 (2020): 91–102, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee>.

<sup>28</sup> Zaprullah Heri, *op. cit.*

<sup>29</sup> Raden Ajeng Astari Sekarwati dan Susilowati Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90, doi:10.23920/jbmh.v5i2.152.

*produk*<sup>30</sup>. Dikutip dalam Hendy Tannady, Ada korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kemampuan suatu perusahaan untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi<sup>31</sup>. Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan sejumlah hak bagi konsumen, termasuk namun tidak terbatas pada: hak untuk merasa aman saat menggunakan barang dan/atau jasa, hak untuk memilih dengan nilai dan jaminan yang dijanjikan, hak untuk menerima informasi dan jaminan terkait barang dan/atau jasa, hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan, hak untuk mendapatkan bantuan perlindungan dalam menyelesaikan perselisihan, hak untuk mendapatkan pelatihan, hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi, hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang diharapkan, serta hak-hak lain yang diatur oleh peraturan hukum lainnya. Selain hak-hak tersebut, terdapat juga beberapa pasal berikutnya yang mengatur hak-hak konsumen, khususnya Pasal 5 yang menetapkan sejumlah kewajiban bagi konsumen.

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban, termasuk membaca petunjuk dan prosedur yang berkaitan dengan penggunaan barang/jasa untuk memastikan keamanan, bertanggung jawab dalam pembelian barang/jasa, melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan nilai tukar yang telah ditetapkan, menyelesaikan sengketa perlindungan hak konsumen sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK adanya jaminan hukum yang diperoleh konsumen apabila tidak mendapatkan perhatian khusus dari pemilik toko, tetapi pada kenyataannya sebanyak 64,2% menyatakan konsumen hanya bisa complain ke pihak *Marketplace*, sebesar 8,3% tidak tahu berbuat apa, dan yang melakukan upaya hukum hanya sebesar 6,4% dan 21,1% memilih langkah membiarkan saja segala macam tindakan kerugian yang diterima.<sup>32</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu dan pentingnya edukasi serta informasi yang penting tentang pentingnya layanan purna jual pada suatu transaksi di *Marketplace* sama dengan hasil responden sebesar 99,1% yang menjawab Ya, pentingnya garansi tersebut.

Pelaku usaha dianggap bertanggung jawab untuk mengkompensasi kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produknya. Namun, sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk membuktikan bahwa mereka tidak bertanggung jawab dengan menunjukkan bahwa mereka telah memproduksi produk dengan benar dan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan sesuai dengan standar yang berlaku<sup>33</sup>.

Perlindungan konsumen dapat dipahami dalam dua dimensi, yakni: 1) Mencegah pengiriman barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan kepada konsumen; 2) Mencegah perlakuan tidak adil terhadap konsumen. Pasal 1 (2) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan "konsumen sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan tidak diperdagangkan"<sup>34</sup>.

Untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, perusahaan harus mengenali variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa tidak puas mungkin akan beralih ke

---

<sup>30</sup> Zaprullah Heri, *op. cit.*

<sup>31</sup> Hendy Tannady, "Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi," *Journal Of Business & Applied Management* 11, no. 2 (2018): 2621–2757.

<sup>32</sup> Zaprullah Heri, *op. cit.*

<sup>33</sup> Dara Ayu Maharani, Bambang Eko Turisno, dan Suradi, "Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service) (Studi pada Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar)," *Diponegoro Law Journal* 6, no. 336 (2017): 1–21.

<sup>34</sup> Presiden Republik Indonesia, *op. cit.*



produk pesaing, sementara pelanggan yang puas cenderung tetap menggunakan produk perusahaan, meskipun mereka masih terbuka untuk mencoba produk lain dari pesaing<sup>35</sup>.

## KESIMPULAN

Pada teori perlindungan hukum pada konsumen, menurut UUPK dapat dijelaskan bahwa konsumen wajib mendapatkan jaminan perlindungan hukum sesuai Pasal 7 UUPK. Dari data kuesioner yang didapatkan 82,6% responden menjawab sudah mendapatkan jaminan garansi yang diterima dari toko yang dibeli. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 UUPK. Dan sisanya sebesar 17,4% menjawab belum merasa terpenuhi atas jaminan garansi atas pembelian produk tersebut. Hal ini juga dipertegas dengan Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) No. 38 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Toko Daring, LKPP sendiri dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional. Dijelaskan informasi marketplace di Indonesia harus menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan. Informasi tersebut harus meliputi rincian produk, data pemasok, harga, cara pengiriman, dan kebijakan retur serta penggantian. Jika produk memiliki jaminan, informasi tersebut juga perlu mencakup periode dan persyaratan jaminan.

## REFERENSI

- Asri. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Bersertifikat Halal.” *Ius* IV, no. 2 (2016): 2–21. [http://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnaliUS/article/viewFile/316/pdf\\_2](http://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnaliUS/article/viewFile/316/pdf_2).
- Astari Sekarwati, Raden Ajeng, dan Susilowati Suparto. “Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90. doi:10.23920/jbmh.v5i2.152.
- . “Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 5, no. 2 (2020): 275–90. doi:10.23920/jbmh.v5i2.152.
- Ayu Fika Widyantia. “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UII PENGGUNA SHOPEE.” FE Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Cendahani, Arum. “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia).” *Jurnal SCRIPT* 7, no. 2 (2019): 203–12.
- Dilla Agista Ningrum, Achmad Fauzi, Alif Syaridwan, Imelda Ade Putri, Nanda Meilina Putri, dan Shinta Amelia Putri. “Peran Manajemen Sekuriti Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Pustaka Manajemen Sekuriti).” *Ilmu Manajemen Terapan* 4, no. 5 (2023): 732.
- Eleanora, Fransiska Novita, dan Diana Fitriana. “Layanan Purna Jual dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.” *Krtha Bhayangkara* 17, no. 2 (2023): 247–54. doi:: <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.2137>.
- Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.pertama. Sinar Grafika, 2015.
- Kalsum, Eka Ummi, Ervina Sari Sipahutar, dan Indra Gunawan Purba. “Perlindungan hukum konsumen dalam layanan purna jual Produk Sharp Indonesia.” *Jurnal Normatif* 3, no. 1 (2023): 271–75. doi:10.54123/jn.v3i1.275.

---

<sup>35</sup> Yeri Adri, *op. cit.*

- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex LATA* 4, no. 3 (2023): 384–404. doi:10.28946/lexl.v4i3.1757.
- Maharani, Dara Ayu, Bambang Eko Turisno, dan Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service) (Studi pada Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar)." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 336 (2017): 1–21.
- Meidita, Yusrini, Suprpto, dan Retno Indah Rokhmawati. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus : Berrybenka)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2, no. 11 (2018): 5682–90.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Novitarani Anisah. "Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Telepon Seluler." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).
- Oktavira Bernadetha. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online." <https://www.hukumonline.com>, 2022.
- Pardede, Irwan Dwi Saputra, Fachruddin Razi, Anaseputri Jamira, dan Yulita Febriani. "Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Sepeda Motor Honda pada Bengkel Ahass PT. Mega Wahana Pesona Sengeti Muaro Jambi)." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23, no. 1 (2023): 325. doi:10.33087/jiubj.v23i1.3613.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFGRMASI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH NOMOR 38 TAHUN2021 TENTANG TATA CARA PENYELENGGARAAN TOKO DARING (2021).
- Periampsyah, Subhan, dan Syahab. "Analisis sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia." *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2018): 565–69.
- Pratiwi, Irnanda, dan Winny Andalia. "Perancangan Model Keputusan Multikriteria Pemilihan Layanan E-Commerce Untuk Kepuasan Pelanggan." *jurnal umj*, 2018, 1–10.
- Presiden Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. No. 8 Tahun 1999 (1999).
- Rintasari, Dias, dan Naili Farida. "Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2020): 539–47. doi:10.14710/jiab.2020.28803.
- Sabila, Adinda Rizki, dan Lia Kusumaningrum. "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Tangerang 2020)." *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT* 16, no. 2 (2020): 72–80.
- Salma, Raudina, Berto Mulia Wibawa, dan Puti Sinansari. "Investigasi Strategi Positioning Merek : Studi Kasus Industri E-commerce di Indonesia." *Jurnal Sains dan Seni ITS* 10, no. 1 (2021). doi:10.12962/j23373520.v10i1.55016.
- Tannady, Hendy. "Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi." *Journal Of Business & Applied Management* 11, no. 2 (2018): 2621–2757.
- Wahyuni, Sri, dan Esther Masri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19." *Seminar Nasioanal Online & Call For Papers* 53, no. 8 (2020): 91–102. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee>.

- Whimphie Billyarta, Glaudensius, dan Eka Sudarusman. “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy.” *Optimal* 18, no. 1 (2021): 41–62.
- Yeri Adri. “Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asus Service Center Kota Jambi Adri Yeri Pratama Lase.” *Science of Management and Students Research Journal* 1, no. 6 (2019): 193–99. doi:10.33087/sms.v1i6.30.
- Yuliana Rizkika. “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM LAYANAN APLIKASI SHOPEE (E-COMMERCE) SEBAGAI SITUS JUAL BELI ONLINE.” FH Universitas Mataram, 2023.
- Zaprullah Heri. Hasil Pengisian Kuesioner “Garansi Pembelian Produk di E-commerce” (2024).