

Tanggungjawab Marketplace Terhadap Review Palsu Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum

Oleh :

Lailatul Uswatun Khasanah

Dosen Pembimbing :

Dr. Noor Fatimah Mediawati S.H., M.H.

Program Studi Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2026

Pendahuluan

Perkembangan marketplace telah mengubah cara masyarakat berbelanja, yakni berbelanja secara online. Konsumen, kini sangat bergantung pada ulasan dan rating untuk menilai kualitas produk sebelum membeli. Review yang terlihat meyakinkan sering menjadi alasan utama seseorang memutuskan membeli suatu barang, tanpa melihat langsung kondisi produk tersebut. Namun, tidak semua ulasan di marketplace berasal dari pengalaman asli pembeli. Praktik review palsu seperti akun fiktif, testimoni berbayar, hingga manipulasi rating semakin sering terjadi.

Akibatnya, konsumen mudah tertipu karena menganggap produk berkualitas, padahal kenyataannya tidak sesuai dengan ulasan yang dibaca. Fenomena ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun kepercayaan. Padahal, aturan hukum di Indonesia sudah mewajibkan pelaku usaha dan marketplace memberikan informasi yang jujur dan tidak menyesatkan. Namun, dalam praktik, perlindungan terhadap konsumen dari review palsu masih belum berjalan optimal, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut dari sisi hukum.

Penelitian Terdahulu

- Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutrisno (2025) yang berjudul “*Tinjauan Hukum atas Penyalahgunaan Ulasan Konsumen (Fake Reviews) dalam Platform Perdagangan Elektronik*” membahas praktik *fake reviews* dalam e-commerce sebagai bentuk informasi menyesatkan yang merugikan konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun praktik tersebut dapat dijerat melalui UUPK dan UU ITE, pengaturannya masih bersifat umum dan belum secara khusus mengatur tanggung jawab marketplace, sehingga perlindungan konsumen belum berjalan optimal.
- Lalu, penelitian dari Suharto, Hasibuan & Yanuriansyah (2026) yang berjudul “*Legal Protection for Consumers Against Fake Reviews on E-Commerce Platforms*” Menyoroti perlindungan hukum konsumen dari ulasan palsu dengan menelaah aturan hukum yang sudah ada serta kebijakan internal di marketplace. Penelitian ini menyimpulkan bahwa review palsu dapat dikategorikan sebagai informasi menyesatkan, namun penegakannya masih lemah karena lebih banyak diselesaikan secara administratif oleh platform dan jarang masuk ke proses hukum formal.

Tujuan dan Alasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat praktik review palsu di marketplace serta mengkaji tanggung jawab marketplace terhadap keberadaan dan penanganan ulasan palsu sebagai bentuk perlindungan konsumen. Fokus penelitian diarahkan pada perbandingan kebijakan dan mekanisme pengawasan review pada marketplace Shopee, Lazada, dan Tokopedia guna melihat sejauh mana tanggung jawab marketplace dalam menjamin keaslian informasi yang ditampilkan di platformnya.

Penelitian ini penting dilakukan karena review konsumen memiliki pengaruh besar dalam pengambilan keputusan pembelian, namun dalam praktiknya masih banyak ditemukan ulasan palsu yang berpotensi menyesatkan dan merugikan konsumen. Melalui penelitian ini diharapkan konsumen dapat lebih memahami hak-haknya, sementara marketplace dan pelaku usaha dapat meningkatkan kehati-hatian serta tanggung jawab dalam menyediakan informasi yang jujur, akurat, dan tidak menyesatkan, sehingga tercipta transaksi elektronik yang aman dan terpercaya.

Rumusan Masalah/Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan Penelitian

1. Apa saja perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat praktik review palsu di *marketplace*?
2. Tanggungjawab marketplace terhadap review palsu (studi perbandingan Shopee, Lazada, dan Tokopedia)

Metode

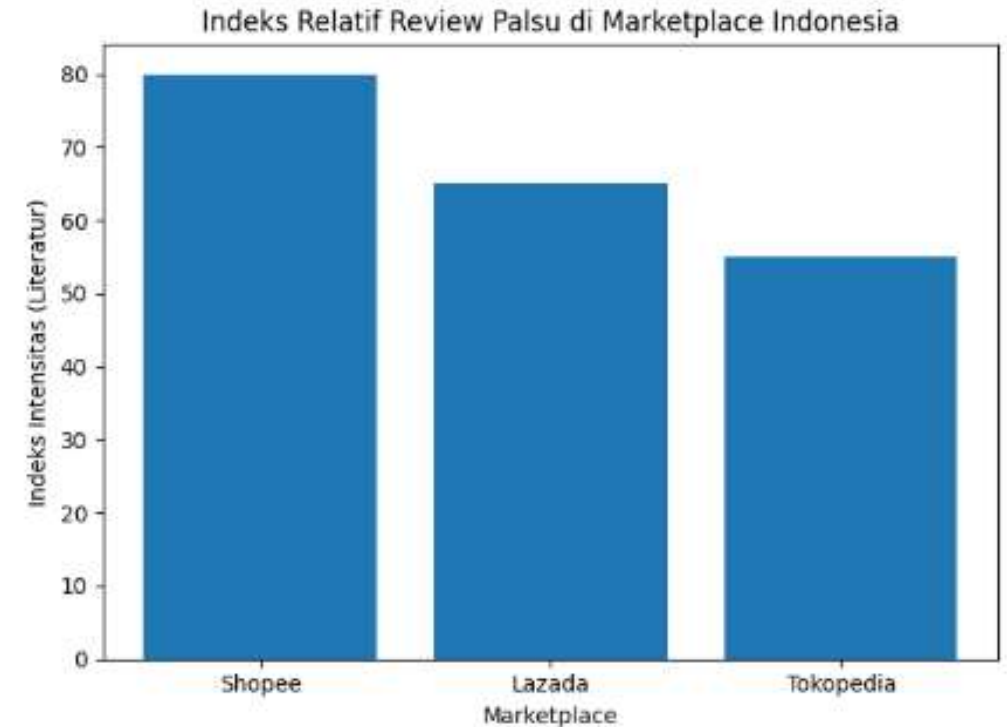
Metode Penelitian hukum normatif, dengan fokus pada kajian bahan hukum tertulis sebagai dasar analisis. Penelitian ini berfokus pada Tanggung jawab marketplace terhadap ulasan palsu, Perlindungan hukum konsumen atas informasi menyesatkan dalam transaksi digital. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) dengan Mengkaji ketentuan hukum yang relevan, meliputi :

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
3. PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)
4. KUH Perdata

Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach) Mengkaji konsep: Ulasan palsu, Informasi menyesatkan, Perlindungan konsumen, dan Tanggung jawab marketplace dalam lingkungan digital. Metode Penafsiran menggunakan Penafsiran induktif, yaitu penarikan kesimpulan umum berdasarkan praktik yang berkembang di masyarakat. Objek Perbandingan Marketplace : Shopee, Lazada, dan Tokopedia. Bahan hukum primer: UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan KUH Perdata. Bahan hukum sekunder: jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu terkait e-commerce dan misleading information

Hasil

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat adanya perbedaan tingkat kemunculan review palsu pada masing-masing marketplace. Shopee menunjukkan indeks tertinggi, disusul oleh Lazada, sedangkan Tokopedia berada pada posisi terendah. Perbedaan ini tidak dapat dimaknai secara langsung sebagai lemahnya tanggung jawab hukum salah satu marketplace, melainkan perlu dipahami dalam konteks jumlah pengguna, volume transaksi, serta sistem pengelolaan ulasan yang diterapkan. Marketplace dengan aktivitas transaksi yang tinggi memiliki potensi lebih besar terhadap penyalahgunaan fitur ulasan. Sementara itu, indeks yang lebih rendah dapat dipengaruhi oleh mekanisme moderasi dan evaluasi ulasan yang berbeda. Grafik ini menunjukkan bahwa review palsu merupakan risiko yang melekat dalam ekosistem marketplace, sehingga diperlukan peran aktif dan tanggung jawab marketplace dalam mengelola sistem ulasan guna melindungi konsumen dari informasi yang menyesatkan.



Hasil

Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa praktik review palsu tidak terjadi secara merata pada setiap kategori produk. Produk fashion menempati tingkat tertinggi karena sangat dipengaruhi oleh tampilan visual, tren, dan penilaian subjektif konsumen, sehingga ulasan positif mudah memengaruhi keputusan pembelian. Produk murah atau tanpa merek, kosmetik/skincare, serta elektronik kecil juga menunjukkan tingkat yang cukup tinggi karena transaksi yang cepat dan risiko pembelian yang relatif rendah, sehingga konsumen cenderung kurang teliti terhadap keaslian ulasan. Sebaliknya, produk rumah tangga berada pada tingkat yang lebih rendah karena lebih menekankan fungsi dan kegunaan jangka panjang, sehingga konsumen lebih selektif dalam menilai ulasan. Secara keseluruhan, potensi review palsu dipengaruhi oleh karakteristik produk dan cara konsumen menilai kualitas, sehingga diperlukan pengawasan marketplace dan perlindungan konsumen yang lebih efektif.



Pembahasan

Perlindungan Hukum Represif atas Review Palsu

Perlindungan represif diterapkan setelah terjadi pelanggaran yang merugikan konsumen. Review palsu dapat menyesatkan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian.

Dasar hukum utama:

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
2. UU ITE dan perubahannya
3. PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE
4. KUH Perdata (Perbuatan Melawan Hukum)

Konsumen berhak menuntut ganti kerugian, sanksi administratif, hingga pidana.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui:

1. Pengaduan ke marketplace
2. BPSK
3. Gugatan perdata di pengadilan

Perlindungan represif berfungsi memberi efek jera dan menjaga kepercayaan konsumen.

Kelemahan utama: kesulitan pembuktian dan keterbatasan akses data internal marketplace

lanjutan

Perlindungan Hukum Preventif oleh Marketplace

1. Marketplace memiliki posisi strategis sebagai pengelola sistem transaksi digital
2. Review produk memengaruhi kepercayaan dan keputusan konsumen
3. Tanggung jawab marketplace bersifat preventif, yaitu mencegah review palsu sejak awal
4. Dasar normatif:
 - ✓ UUPK
 - ✓ UU ITE
 - ✓ PP PMSE
5. Marketplace wajib menjamin:
 - ✓ Keandalan sistem
 - ✓ Kejujuran informasi
 - ✓ Keamanan transaksi

Lanjutan

Tanggung Jawab Shopee

Mengatur melalui Peraturan Komunitas Shopee, Review harus mencerminkan pengalaman nyata pembeli

Larangan:

- Informasi menyesatkan
- Manipulasi ulasan dan transaksi
- Pengalihan transaksi ke luar platform

Pengawasan melalui:

- Sistem internal
- Laporan pengguna

Sanksi:

- Penghapusan ulasan
- Pembatasan fitur
- Penangguhan akun

Pembahasan

Tanggung Jawab Lazada

Mengatur melalui Pedoman dan Kebijakan Komunitas Lazada, Review dipandang sebagai konten pengguna yang harus jujur.

Larangan:

- Penipuan dan misinformasi
- Spam dan phishing
- Konten manipulatif

Penegakan melalui:

- Moderasi konten
- Mekanisme pelaporan

Sanksi administratif bagi pelanggar

Pembahasan

Tanggung Jawab Tokopedia

Review hanya dapat diberikan oleh **pembeli yang telah bertransaksi**

Pengawasan melalui:

- Sistem transaksi
- **Pusat Resolusi**
- Evaluasi internal

Tindakan:

- Penghapusan ulasan
- Penahanan dana
- Penutupan toko

Fokus pada pencegahan **manipulasi ulasan dan transaksi semu**

Kesimpulan

1. Hukum positif di Indonesia telah menyediakan perlindungan hukum represif terhadap praktik review palsu melalui UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan hukum perdata, namun implementasinya masih terkendala pembuktian dan penentuan pihak yang bertanggung jawab.
2. Shopee, Lazada, dan Tokopedia telah memiliki kebijakan internal untuk mencegah review palsu, namun tingkat efektivitas dan pengawasannya berbeda.
3. Berdasarkan temuan penelitian, Shopee terindikasi memiliki tingkat review palsu yang lebih tinggi, yang dipengaruhi oleh volume transaksi yang besar dan tingginya aktivitas pada produk trend-driven.
4. Lazada berada pada tingkat menengah, dengan pendekatan moderasi yang menempatkan review sebagai konten pengguna umum.
5. Tokopedia menunjukkan tingkat review palsu yang relatif lebih rendah, karena sistem review dibatasi pada pembeli yang telah bertransaksi dan didukung mekanisme pengawasan yang lebih ketat.
6. Dari sisi regulasi internal, Shopee dan Tokopedia memiliki pengaturan review yang lebih rinci dan teknis, terutama terkait larangan manipulasi ulasan, transaksi semu, serta sanksi bertahap, dibandingkan Lazada.
7. Perbedaan kebijakan ini menunjukkan perlunya standarisasi dan penguatan pengawasan preventif oleh marketplace, agar perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada penegakan hukum setelah kerugian terjadi.

Referensi

- [1] M. Ahnan, "Rekayasa Penilaian di Online Shop : Studi Perbandingan Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif Indonesia," vol. 4, no. 2, 2024.
- [2] A. N. Hayati, "ULASAN PALSU DI PLATFORM DIGITAL: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DAN PELAKU USAHA".
- [3] Y. Wardiyanti, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia".
- [4] P. R. Dawa dan E. U. Wohon, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Mengalami Kerugian Akibat Ulasan Negatif di Media Sosial," vol. 3, no. 5, 2025.
- [5] M. M. Haikal, S. Refina, dan A. A. Faizy, "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TESTIMONI PALSU DALAM TRANSAKSI DI E-COMMERCE," vol. 2, 2024.
- [6] A. H. H. Hasibuan dan Y. A. Rasyid, "Legal Protection for Consumers Against Fake Reviews on E-Commerce Platforms: The Perspective of Consumer Protection Laws".
- [7] Sutrisno, "Tinjauan Hukum Atas Penyalahgunaan Ulasan Konsumen (Fake Reviews) Dalam Platform Perdagangan Elektronik," Al-Zayn J. Ilmu Sos. Huk., vol. 3, no. 3, hlm. 1740–1749, Jun 2025, doi: 10.61104/alz.v3i3.1519.
- [8] A. Kholilulloh, "Waspadai Penipuan Jual Beli Review Online Palsu - Bangbara," Waspadai Penipuan Jual Beli Review Online Palsu - Bangbara. Diakses: 10 Desember 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.bangbara.com/gaya-hidup/36914356516/waspadai-penipuan-jual-beli-review-online-palsu>
- [9] Sutrisno, "Tinjauan Hukum Atas Penyalahgunaan Ulasan Konsumen (Fake Reviews) Dalam Platform Perdagangan Elektronik," Al-Zayn J. Ilmu Sos. Huk., vol. 3, no. 3, hlm. 1740–1749, Jun 2025, doi: 10.61104/alz.v3i3.1519.
- [10] antaranews.com, "Cara kenali 'fake review' di e-commerce," Antara News. Diakses: 10 Desember 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.antaranews.com/berita/4764057/cara-kenali-fake-review-di-e-commerce>
- [11] E. Radiansyah, "PENGARUH ULASAN PALSU PADA KONSUMEN: TINJAUAN LITERATUR DAN ARAH PENELITIAN MASA DEPAN," KALIANDA HALOK GAGAS, vol. 5, no. 1, hlm. 42–49, Jul 2022, doi: 10.52655/khg.v5i1.47.

Referensi

- [12] "e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999."
- [13] S. K. Harahap, "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen," *J. USM LAW Rev.*, vol. 7, no. 2, hlm. 1018–1034, Jul 2024, doi: 10.26623/julr.v7i2.9262.
- [14] M. Y. S. Mewu dan K. J. Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia," vol. 7, no. 1, 2023.
- [15] H. Khatimah, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI APLIKASI LAZADA DAN SHOPEE," *Lex LATA*, vol. 4, no. 3, Feb 2023, doi: 10.28946/lexl.v4i3.1757.
- [16] "Peraturan Komunitas | Pusat Bantuan Shopee ID." Diakses: 20 Januari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73507-Peraturan-Komunitas>
- [17] "Help Center." Diakses: 20 Januari 2026. [Daring]. Tersedia pada: https://helpcenter.lazada.co.id/s/faq/knowledge?categoryId=101399397&m_station=faq&questionId=k0200000000000000000000000000a5r
- [18] "Term & Condition | Tokopedia." Diakses: 19 Januari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.tokopedia.com/terms?lang=id#ketentuan-lain>
- [19] A. H. H. Hasibuan dan Y. A. Rasyid, "Legal Protection for Consumers Against Fake Reviews on E-Commerce Platforms: The Perspective of Consumer Protection Laws".
- [20] Y. Wu, E. W. T. Ngai, P. Wu, dan C. Wu, "Fake online reviews: Literature review, synthesis, and directions for future research," *Decis. Support Syst.*, vol. 132, hlm. 113280, Mei 2020, doi: 10.1016/j.dss.2020.113280.
- [21] K. Purifyregalia, K. Umam, N. C. H. Wibowo, dan M. R. Handayani, "Detecting Fake Reviews in E-Commerce: A Case Study on Shopee Using Support Vector Machine and Random Forest," vol. 9, no. 3.

