

Strategi Platform E-Commerce Berbasis Teknologi Untuk Mencegah Overclaim Produk Kecantikan

Aurella Angelyna¹, Alya Adhaninggar², Desti Indah Mawarsari³, Early Luthfiyati⁴

Akuntansi, Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta
Jl. Ki Mangun Sarkoro, No.20, Nusukan, Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah
Telp. 0823-1119-3553
E-mail: 240416004@mhs.udb.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi berbasis teknologi yang dapat diimplementasikan platform e-commerce dalam mencegah praktik overclaim produk kecantikan. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini mengkaji berbagai teknologi inovatif seperti Artificial Intelligence (AI), sistem verifikasi terintegrasi, dan mekanisme monitoring otomatis beserta dampaknya terhadap perlindungan konsumen dan kinerja bisnis platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi yang komprehensif tidak hanya efektif dalam mendeteksi dan mencegah klaim berlebihan, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan konsumen dan performa bisnis digital platform. Penelitian ini memberikan kerangka strategis yang dapat diadopsi platform e-commerce dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih transparan dan akuntabel

.Kata Kunci: strategi platform e-commerce, teknologi pencegah overclaim, perlindungan konsumen digital, kinerja bisnis platform

Abstract

This study aims to analyze technology-based strategies that e-commerce platforms can implement to prevent overclaim practices in beauty product marketing. Using a descriptive qualitative approach, the study examines various innovative technologies such as Artificial Intelligence (AI), integrated verification systems, and automated monitoring mechanisms, along with their impacts on consumer protection and platform business performance. The findings indicate that comprehensive technological implementation is not only effective in detecting and preventing exaggerated claims but also contributes significantly to enhancing consumer trust and the digital platform's business performance. This research provides a strategic framework that e-commerce platforms can adopt to create a more transparent and accountable digital commerce ecosystem.

Keywords: e-commerce platform strategies, overclaim-prevention technology, digital consumer protection, platform business performance.

1. Pendahuluan

Perkembangan ritel online di Indonesia telah menimbulkan tantangan baru dalam pengawasan produk, terutama di sektor kecantikan, yang rentan terhadap klaim berlebihan. Data dari Badan Pengawas Obat dan Makanan Nasional menunjukkan bahwa lebih dari 80% produk kecantikan yang dijual di platform digital mengandung klaim yang tidak didukung secara ilmiah. Situasi ini menunjukkan kelemahan dalam sistem pengawasan di pasar digital, di mana platform ritel online, yang bertindak sebagai perantara, memiliki peran vital namun belum sepenuhnya mengoptimalkan implementasi proses verifikasi yang efektif.

Platform ritel online menghadapi dilema antara mendorong pertumbuhan transaksi dan menjaga keandalan informasi produk. Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyediakan kerangka hukum, namun implementasinya seringkali reaktif. Strategi proaktif yang didorong oleh teknologi sangat penting untuk mencegah klaim yang berlebihan sejak awal, sebelum produk dipasarkan dan menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Penelitian ini berfokus pada pengembangan strategi teknologi yang dapat diimplementasikan oleh platform ritel online, dengan mempertimbangkan aspek teknis, operasional, dan bisnis. Studi ini menanggapi kekosongan dalam literatur yang ada, yang sebagian besar berfokus pada aspek hukum daripada solusi teknis dan operasional.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang melibatkan pemahaman terhadap kualitas, dengan metode analisis terhadap karya tulis. Informasi dikumpulkan dengan cara mencari dan menganalisis informasi yang relevan secara teliti, termasuk makalah penelitian dari publikasi terpercaya, undang-undang dan peraturan, dokumen resmi dari lembaga pemerintah seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), serta barang-barang yang dibagikan oleh toko online populer. Informasi tersebut dianalisis dengan mencari ide-ide umum untuk melihat pola, hubungan, dan hasil yang muncul dari berbagai informasi yang dikumpulkan, dengan fokus utama pada pengembangan rencana teknologi yang masuk akal dan dapat diimplementasikan.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Teknologi Inovatif untuk Deteksi dan Pencegahan Overclaim

Untuk mencegah overclaim, platform e-commerce dapat menggunakan berbagai teknologi

1) Sistem Artificial Intelligence dan Natural Language Processing

Sistem Pengolahan Bahasa Alam dan AI Algoritma AI khusus yang dirancang untuk menganalisis konten deskripsi produk dapat dikembangkan oleh platform. Pola klaim berlebihan seperti "putih instan 3 hari", "hilangkan jerawat permanen", atau "terbukti klinis" ditemukan oleh sistem ini melalui teknik pemrosesan bahasa natural (NLP). Dataset yang berisi contoh klaim yang telah diverifikasi BPOM dan klaim yang terbukti palsu dapat digunakan untuk melatih model pembelajaran mesin. Dalam implementasinya, ada sistem penghitungan otomatis yang menilai risiko setiap produk sebelum dirilis.

2) Sistem Monitoring dan Pelaporan Otomatis

Sistem pemantauan berkelanjutan yang otomatis harus dikembangkan oleh platform. Algoritma dapat dibuat untuk mengawasi perubahan dalam deskripsi produk, memindai ulasan pelanggan yang mencurigakan, dan menemukan pola pelaporan yang berulang. Jika

komunitas pengguna diajak untuk berpartisipasi dalam pelaporan konten menyesatkan, sistem ini dapat diintegrasikan dengan mekanisme crowdsourcing. Untuk produk dengan pola keluhan tertentu, fitur penanda otomatis dapat diaktifkan, yang memicu proses investigasi otomatis.

3) Arsitektur Teknologi Terpadu

Strategi terbaik menggabungkan berbagai teknologi dalam satu ekosistem. Lapisan deteksi (AI/Natural Language Processing), lapisan verifikasi (blockchain atau API), lapisan monitoring (sistem otomatis), dan lapisan penegakan (alat auto-moderasi) adalah semua komponen yang dapat digunakan untuk membangun arsitektur. Metode berlapis ini memungkinkan platform menangani overclaim dari pencegahan hingga penindakan.

B. Dampak Teknologi terhadap Perlindungan Konsumen dan Kinerja Bisnis

1) Peningkatan Perlindungan Konsumen

Teknologi pencegahan overclaim meningkatkan perlindungan konsumen melalui berbagai cara. Pertama, teknologi memberikan data verifikasi yang dapat diakses sehingga mengurangi asimetri informasi; kedua, sistem deteksi dini mencegah pelanggan terpapar informasi palsu sejak awal; dan ketiga, mekanisme pelaporan yang terintegrasi mempercepat respons terhadap produk bermasalah. Studi menunjukkan bahwa platform dengan sistem verifikasi yang kuat mengurangi keluhan pelanggan sebesar 40–60 persen dalam kategori produk kecantikan.

2) Penguatan Kinerja Bisnis Digital Platform

Penggunaan teknologi untuk mencegah overclaim memiliki banyak manfaat untuk kinerja platform:

a. Peningkatan Kepercayaan dan Reputasi

Platform yang dikenal memiliki sistem verifikasi ketat membangun reputasinya sebagai pasar terpercaya. Sebagai perbandingan dengan platform tanpa sistem verifikasi produk, platform dengan sistem verifikasi produk menunjukkan peningkatan Net Promoter Score (NPS) sebesar 25 poin dan pertumbuhan pengguna aktif sebesar 30 persen. Optimisasi Operasional dan Pengurangan Risiko: Automasi proses verifikasi mengurangi ketergantungan pada moderasi manual dan menurunkan biaya operasional hingga 35%. Sistem pengawasan proaktif juga mengurangi risiko hukum dan reputasi, dengan penurunan kasus litigasi sebesar 45% pada platform yang menggunakan teknologi deteksi dini.

b. Optimasi Operasional dan Pengurangan Risiko

Automasi proses verifikasi mengurangi ketergantungan pada moderasi manual dan menurunkan biaya operasional hingga 35%. Sistem monitoring proaktif juga mengurangi

risiko hukum dan reputasi, dengan platform yang menggunakan teknologi deteksi dini menurunkan kasus litigasi sebesar 45%.

c. Pertumbuhan Metrik Bisnis Inti

Kinerja bisnis yang lebih baik terlihat pada platform yang mengimplementasikan sistem pencegahan overclaim secara menyeluruh. Penerapan verifikasi produk, seperti penggunaan badge khusus, berhasil meningkatkan *conversion rate* antara 18 hingga 22 persen. Selain itu, tingkat retensi pengguna juga mengalami peningkatan signifikan, mencapai 28% dalam kurun waktu dua belas bulan. Kepercayaan konsumen yang semakin tinggi turut mendorong kenaikan *average order value* sebesar 15%. Tidak hanya itu, kualitas penjual di platform juga mengalami perbaikan, ditunjukkan dengan meningkatnya antusiasme pembeli berkualitas hingga 40%, yang secara bersamaan menurunkan rasio pembeli bermasalah. Temuan ini menegaskan bahwa sistem pencegahan overclaim tidak hanya memperkuat perlindungan konsumen, tetapi juga berdampak langsung pada performa bisnis platform e-commerce.

d. Penciptaan Value Proposition Unik

Dalam pasar e-commerce yang semakin padat, teknologi verifikasi memainkan peran penting dalam persaingan. Sebagai layanan bernilai tambah, fitur premium seperti "Verified Beauty Products" memungkinkan platform untuk mengembangkan aliran pendapatan baru dan memperkuat posisinya sebagai platform yang bertanggung jawab.

4. Kesimpulan dan Implikasi Praktis

Penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi merupakan strategi yang efektif bagi platform e-commerce dalam menekan praktik klaim berlebihan pada promosi produk kecantikan. Melalui penerapan sistem terpadu yang mencakup kecerdasan buatan untuk mengidentifikasi potensi klaim berlebihan, alat verifikasi untuk memvalidasi informasi produk, serta mekanisme pemantauan yang berlangsung secara kontinu, platform dapat membangun sistem pencegahan yang kuat dan menyeluruh. Adopsi teknologi ini tidak hanya meningkatkan kemampuan operasional, tetapi juga berkontribusi secara strategis dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman, terpercaya, dan berkelanjutan. Temuan penelitian juga memberikan sejumlah implikasi praktis bagi para pemangku kepentingan. Platform e-commerce disarankan untuk menyusun peta jalan jangka panjang dalam penerapan teknologi pencegahan overclaim yang selaras dengan strategi bisnis, menjalin kemitraan dengan regulator serta laboratorium independen untuk memperkuat proses verifikasi, dan mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk pengembangan serta pemeliharaan infrastruktur teknologi. Regulator, di sisi lain, diharapkan dapat memberikan dukungan melalui penyediaan akses data dan API guna mempermudah integrasi verifikasi,

menetapkan standar teknis dasar untuk sistem pencegahan overclaim, serta menawarkan insentif bagi platform yang telah menerapkan mekanisme verifikasi secara komprehensif. Para pemangku kepentingan lainnya juga memiliki peran penting—pelaku bisnis perlu mematuhi ketentuan verifikasi platform, konsumen perlu diberikan edukasi untuk memaksimalkan penggunaan fitur verifikasi produk, dan lembaga pendidikan dapat menyesuaikan kurikulum agar relevan dengan perkembangan industri digital. Agar penerapan sistem berjalan optimal, beberapa rekomendasi strategis perlu diperhatikan. Platform e-commerce berskala besar dapat menjadi pionir dalam pengembangan teknologi pencegah klaim berlebihan, sementara forum kolaboratif yang melibatkan platform, regulator, dan asosiasi industri perlu dibentuk guna merumuskan standar sistem yang seragam. Selain itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk menilai efektivitas dan dampak sistem dalam jangka panjang, sehingga perbaikan dapat terus dilakukan sesuai dengan dinamika kebutuhan ekosistem perdagangan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahtiar, T. (2024). SISTEM ANALISIS SENTIMEN TERHADAP PRODUK SUNSCREEN PADA MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Kuncoro, A. A. P., & Syamsudin, M. (2024, June). Perlindungan Konsumen terhadap Overclaim Produk Skincare. In *Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia* (pp. 73-84).
- Ngabito, R. I. P. (2025). Analisis Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Penedaran Produk Skincare yang Terbukti Overclaim. *Law, Development and Justice Review*, 7(3), 284-301.
- Nurjanah, S., & Apidana, Y. H. (2025). Analisis Sentimen TikTok untuk Mengevaluasi Reputasi Merek Pasca Kasus Overclaim: Studi pada Daviena Skincare. *Technology and Informatics Insight Journal*, 4(2), 74-91.
- Prasetyo, S. P., & Gunadi, A. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk kecantikan tidak terdaftar BPOM yang Beredar di E-Commerce. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(4).
- Puspitasari, H., Adrian, A., Pasha, A. M., Sariwating, B. A., Rayyan, M., & Ihsan, A. E. (2025). TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE TERHADAP

PENIPUAN PRODUK SKINCARE OVERCLAIM: ANALISIS HUKUM DAN IMPLEMENTASI. *Jurnal Legislatif*, 144-159.

Riancana, R., Kasim, N. M., & Wantu, F. M. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PERIKLANAN PRODUK KOSMETIK. *The Juris*, 7(2), 376-382.

Samodra, A. R., & Maryam, S. (2025). Sistem Informasi Untuk Verifikasi Keaslian Produk Kecantikan Dengan Memanfaatkan Teknologi Blockchain (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).