

ABSTRAK

Sociolla adalah e-commerce beauty tech yang berasal dari Indonesia dan menjual beragam produk seperti skincare serta make up. Kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Sociolla kepada penggunanya adalah melengkapi kebutuhan perawatan tubuh dengan harga dan kualitas produk yang baik. Pelayanan perusahaan berusaha ditingkatkan selaras dengan peningkatan kepuasan pelanggannya sehingga menumbuhkan loyalitas. Dalam bertransaksi, konsumen dan produsen harus mendapatkan perlindungan hukum yang menjamin hak-hak serta kewajiban mereka. Hal ini berlaku dalam segala transaksi jual beli baik konvensional maupun transaksi online. meski transaksi dilakukan tanpa bertatap muka namun konsumen berhak mendapatkan apa yang menjadi kesepakatan kedua pihak sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelaksanaan e-service pada situs sociolla serta mengetahui bentuk perlindungan konsumen dengan pemanfaatan e-service oleh sociolla. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode pendekatan normatif dan berfokus pada pendekatan kasus dengan cara menelaah kasus-kasus yang terjadi di masyarakat yang berkaitan dengan isu yang dihadapi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini ialah pelaksanaan e-service yang mencakup aspek kemudahan penggunaan fitur yang berupa kemudahan mengakses aplikasi, melakukan pencarian produk, menyimpan produk yang diinginkan, membandingkan satu produk dengan produk lainnya, informasi produk, informasi pemesanan, dan perlindungan informasi pribadi sedangkan pada tahap pasca pembelian, Sociolla menawarkan e-service quality pada aspek pengiriman melalui ekspedisi tertentu, dukungan pelanggan berupa fitur unggulan yang dinamakan Beauty Journal dan SOCO by Sociolla, adapula kebijakan pengembalian untuk menampung segala bentuk complain dari konsumen. seperti ada cacat pada produk, salah pengemasan, produk yang kurang berkualitas, dan lain sebagainya, serta permasalahan yang dialami konsumen serta penyelesaiannya. Selain itu Bentuk Perlindungan konsumen dengan pemanfaatan E-Service oleh Sociolla yaitu berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan barang yang dipesan, Jaminan perlindungan hukum terhadap data pribadi pengguna media elektronik. Pemberian informasi mengenai data pribadi harus disertai dengan persetujuan dari pemiliknya dan perlindungan hukum berupa kualitas produk yang original dan bersertifikat BPOM. Hal ini didasari pada hasil penelitian yang menggunakan metode wawancara dengan beberapa pengguna aktif Sociolla.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; E-Service; Jual-Beli; Sociolla.

ABSTRACT

Sociolla is an e-commerce beauty tech that comes from Indonesia and sells various products such as skincare and make up. The convenience provided by the Sociolla application to its users is to complete the body's care needs with good price and product quality. The company's services are trying to be improved in line with increasing customer satisfaction so as to grow loyalty. In transacting, customers and producers must get legal protection that guarantees their rights and obligations. This applies in all buying and selling transactions, both conventional and online transactions. Even though the transaction is carried out face-to-face, consumers are entitled to what is in the previous agreement between the two parties.

This research aims to determine the form of implementation of e-Service on the Sociolla site as well as find out the form of consumer protection with the use of e-Service by Sociolla. The method that is mutated in this research is a normative approach method and focuses on the case approach by analyzing cases that scream in the community related to the is faced.

The results obtained from this research are the implementation of e-service which includes aspects of ease of use features in the form of ease of accessing applications, searching for products, saving the desired product, comparing one product with another product, product information, ordering information, and protection of personal information. At the post-purchase stage, Sociolla offers quality e-service in the aspect of delivery via certain expeditions, customer support in the form of superior features called Beauty Journal and SOCO by Sociolla, there is also a return policy to accommodate all forms of complaints from consumers. such as defects in the product, incorrect packaging, poor quality products, etc., as well as problems experienced by consumers and their solutions. Apart from that, the form of consumer protection by using E-Service by Sociolla is in the form of returning or exchanging goods if the goods received by the buyer do not match the goods ordered. Guarantee of legal protection for the personal data of electronic media users. Providing information regarding personal data must be accompanied by approval from the owner and legal protection in the form of original product quality and BPOM certification. This is based on the results of research using interview methods with several active Sociolla users.

Keywords: Consumer Protection; E-Service; Buying and Selling; Sociolla.