

# Analisis Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui “Mediasi” Marketplace X Terkait Pengajuan Pengembalian Barang Dan/Atau Dana = Analysis of Consumer Dispute Resolution Process through Marketplace X "Mediation" Regarding Submitting Returns of Goods and/or Funds

Renny Susilo Lonardo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528431&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Teknologi digital yang sangat maju telah mengubah pola masyarakat dalam melakukan perdagangan. Jika sebelumnya jual beli hanya dilakukan secara langsung di tempat tertentu, sekarang dapat dilakukan dari mana saja dengan bantuan teknologi dan jaringan internet atau secara elektronik. Perdagangan elektronik atau dikenal e-commerce merupakan proses pembelian dan penjualan barang dan jasa secara elektronik dengan menggunakan jaringan internet dan teknologi digital. Konsep bisnis e-commerce yang cukup diminati oleh perusahaan start-up di Indonesia menggunakan konsep bisnis marketplace yang merupakan tempat atau wadah untuk memasarkan produk secara elektronik dan mempertemukan penjual dan pembeli secara tidak langsung. Shopee merupakan marketplace yang sangat diminati oleh banyaknya konsumen hal ini dikarenakan banyaknya manfaat dan keuntungan dalam melaksanakan transaksi jual beli secara elektronik. Namun tidak menutup kemungkinan dengan melakukan transaksi jual beli secara elektronik memiliki risiko kerugian. Untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan transaksi jual beli secara elektronik melalui marketplace, Marketplace X menyediakan fitur resolusi atau bantuan penyelesaian masalah dengan cara mediasi pengembalian barang dan/atau dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan syarat layanan dan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui “mediasi” yang diselenggarakan oleh Marketplace X terkait dengan pengajuan pengembalian barang dan/atau dana. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan (statue approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan diatas, bahwa kebijakan syarat layanan yang ditetapkan oleh Marketplace X telah melindungi hak dan kewajiban konsumen maupun penjual sebagai pengguna atas layanan yang disediakan oleh Marketplace X, namun proses penyelesaian sengketa konsumen melalui “mediasi” yang diselenggarakan oleh Marketplace X tidak dapat dikatakan sebagai “mediasi” hal ini dikarenakan pada hakikatnya “mediasi” dibantu oleh pihak ketiga selaku moderator yang tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan dan memaksa pihak yang bersengketa untuk tunduk terhadap keputusan melainkan harus berdasarkan kesepakatan bersama yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa.

.....Highly advanced digital technology has changed people's patterns of trading. If previously buying and selling was only done in person in certain places, now it can be done from anywhere with the help of technology and the internet or electronically. Electronic commerce, also known as e-commerce, is the process of buying and selling goods and services electronically using the internet and digital technology. The e-commerce business concept that is quite attractive to start-up companies in Indonesia uses the marketplace business concept which is a place or container for marketing products electronically and indirectly bringing together sellers and buyers. Shopee is a marketplace that is in great demand by many

consumers, this is due to the many benefits and advantages of carrying out electronic buying and selling transactions. But do not rule out the possibility of making buying and selling transactions electronically has a risk of loss. To be able to resolve problems that arise in carrying out electronic buying and selling transactions through the marketplace, Marketplace X provides resolution features or problem-solving assistance by mediating the return of goods and/or funds. This study aims to analyze the policy terms of service and the process of resolving consumer disputes through "mediation" organized by the Marketplace X related to submitting returns of goods and/or funds. The research method used by the authors in this study is a normative juridical research method that uses a statutory approach and a conceptual approach with primary legal materials and secondary legal materials. Based on the results of the research, the authors obtained answers to the problems above, that the service terms policies set by the Marketplace X have protected the rights and obligations of consumers and sellers as users of the services provided by the Marketplace X, but the process of resolving consumer disputes through "mediation" organized by the Marketplace X cannot be said to be "mediation".