

BAB III

FLASH SALE, KEBIJAKAN LAZADA DAN BUKALAPAK

Kemajuan teknologi pada model jual beli dari *offline* ke *online* membawa dampak baik dan dampak buruk. Salah satunya dari dampaknya, dalam jual beli adalah membuat minat beli masyarakat meningkat. Mulai dari kalangan bawah, sampai dengan kalangan atas. namun, dari mereka lebih banyak minat pembeli tumbuh dari golongan masyarakat bawah mengengah. Sedangkan beberapa risiko masalah-masalah baru yang timbul akibat itu juga terus mengiringinya.¹

Jika di dalam metode jual beli *offline*, para penjual dan pembeli sudah mengenal alat promosi seperti diskon, potongan harga dan undian berhadiah, maka di jual beli *online* juga ada hal serupa. Alat promosi dalam jual beli *online* ini sangat beragam, seperti diskon, *voucher*, *flash sale*, *special offer from partner*, dan lainnya.²

Tempat memasarkan produk di dalam jual beli online biasa disebut dengan *online shop* atau toko online. Penyedia situs jasa *online shop* di Indonesia yang sudah umum dikenal Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Shopee dan JD.ID. mereka

¹ Berezina K, *Advantage and Disadvantages of Using Flash Sales in the Lodging Industry*.

² Reza, Faisal. "Strategi promosi penjualan online lazada. co. id." *Jurnal Kajian Komunikasi* 4.1 (2016): 63-74.

bergerak pada bidang ritel atau jual beli barang kebutuhan sehari-hari di masyarakat.³

Dalam system jual belinya, beberapa situs yang disebutkan di atas menggunakan alat promosi sebagai salah satu metode untuk menarik minat pelanggan untuk membeli barang di toko onlinenya.⁴ Contoh situs yang menerapkan alat promosi *flash sale* sebagai salah satu metode untuk menarik minat pelanggan membeli di toko onlinenya (situsnya) adalah Lazada dan Bukalapak.⁵

A. FLASH SALE INDONESIA

Dalam perkembangan jual beli *online* khususnya di Asia Tenggara, Indonesia termasuk negara yang sudah mengakomodir tentang model jual beli ini. Perusahaan penyedia situs dan penyedia jasa jual beli online seperti Lazada dan Bukalapak (misalnya), pasti mempunyai strategi dalam pemasarannya untuk mencapai target penjualan yang diinginkan. Strategi ini merupakan sebuah *plot* (peta perencanaan) yang terdiri dari bagian per bagian dan menggambarkan bagaimana perusahaan harus berjalan untuk mencapai target dan tujuannya.⁶

Dalam perkembangannya, metode jual beli *online* juga berkembang dalam hal alat promosi. Tidak hanya berupa *voucher* dan diskon, tetapi juga

³ Reza, Faisal. "Strategi promosi penjualan online lazada. co. id." *Jurnal Kajian Komunikasi* 4.1 (2016): 63-74.

⁴ *Ibid.*,

⁵ *Ibid.*,

⁶ J. Stanton, *Prinsip Pemasaran, Alih Bahasa Wilhelmus w. bokowatun*, (Jakarta: Erlangga, 1991), Hal. 5

sekarang ini ada alat promosi yang bernama *flash sale*.⁷ Situs *electronic commerce* yang ada di Indonesia yang menggunakan alat promosi ini, antara lain Lazada dan Bukalapak. Tujuannya, tidak lain adalah menarik minat pembeli untuk mengunjungi situsnya dan membeli barangnya. Alat promosi ini terbukti efektif untuk menaikkan rating dan penjualan barang di perusahaan dengan situs *electronic commerce*.⁸

B. LAZADA DAN KEBIJAKAN

Lazada.co.id merupakan pusat jual beli *online* yang berada di wilayah Indonesia. Selanjutnya disebut Lazada merupakan perintis bisnis dalam bidang jual beli online atau *electronic commerce* di beberapa negara di Asia Tenggara, seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Philipina dan Singapura.⁹ Di Indonesia sendiri, Lazada resmi dibuka pada tahun 2012.¹⁰ Lazada merupakan salah satu cabang dari jaringan *retail* online dari Group Lazada International. Semua cabang yang ada di Asia Tenggara tersebut adalah anak perusahaan Internet Jerman yang bernama Rocket Internet. Rocket Internet merupakan perusahaan yang sukses menciptakan perusahaan-perusahaan yang inovatif. Salah satu contohnya adalah Lazada. Berkantor di

⁷ Reza, Faisal. "Strategi promosi penjualan online lazada. co. id." *Jurnal Kajian Komunikasi* 4.1 (2016): 63-74.

⁸ *Iming-iming Flash Sale, Lotre Digital di Toko Online*, diakses melalui http://amp.tirto.id/iming-iming-flash-sales-lotre-digital-di-toko-online-cLgH?__twitter-impression=true pada 12 Maret 2019

⁹ Online Shopping Mall Terkemuka di Indonesia, diakses melalui <https://www.lazada.co.id/#hp-just-for-you>, pada 9 September 2019

¹⁰ Tentang Lazada, diakses melalui https://www.lazada.co.id/about/?spm=a2o4j.home.footer_top.6.416378381v8r8b, diakses pada 9 September 2019

Berlin, Jerman, proyek yang dimiliki oleh Rocket Internet antara lain adalah Zalando, TopTarif, eDarling, Groupon dan lain sebagainya.¹¹

Lazada dalam dunia bisnis jual beli online termasuk dalam jenis *marketplace*. *Marketplace* yang dimaksud disini merupakan suatu tempat dimana penjual dapat meletakkan produknya untuk dipasarkan pada *platform* milik Lazada. Lazada hanya sebagai penyedia jasa atau tempat untuk memasarkan produk penjual secara online pada situs websitenya.¹² Produk yang ditawarkan di Lazada, meliputi elektronik, buku, mainan anak, perlengkapan bayi, alat kesehatan, produk kecantikan, peralatan rumah tangga, peralatan olahraga, dan perlengkapan traveling.¹³

1. Data Pribadi yang dikumpulkan Lazada dari Pengguna

Lazada memberikan pengertian tentang data pribadi yang berarti informasi terkait identitas pengguna. Identitas yang dimaksud seperti nama, jenis kelamin, dan tanggal lahir. Kemudian untuk mendukung data tersebut, Lazada juga mengumpulkan informasi lain seperti data kontak, data rekening, data profil, data penggunaan, data transaksi, data teknis dan data pemasaran hingga korespondensi. Dari beberapa data tersebut, yang terkait dengan subjek dan objek hukum, antara lain data identitas, data kontak, data transaksi dan data profil.

¹¹ Faisal Reza, *Strategi Promosi Penjualan Online Lazada. Co. Id. Jurnal Kajian Komunikasi*, 2016, 4.1: 63-74.

¹² Tentang Lazada, diakses melalui https://www.lazada.co.id/about/?spm=a2o4j.home.footer_top.6.416378381v8r8b, diakses pada 9 September 2019

¹³ Faisal Reza, *Strategi Promosi Penjualan Online Lazada. Co. Id. Jurnal Kajian Komunikasi*, 2016, 4.1: 63-74.

Data kontak meliputi alamat penagihan, alamat pengiriman, alamat surat elektronik (*surel*) dan nomor telepon. Data profil, seperti *username* dan kata sandi pembelian atau pesanan, minat, dan *feedback* atau tanggapan atas produk yang telah dibeli. Kemudian data transaksi seperti rincian mengenai pembayaran pengguna dan mengenai rincian produk yang telah dibeli. Semua data tersebut merupakan data pribadi pengguna yang dikumpulkan atas persetujuan dan ketentuan yang dibuat oleh Lazada.¹⁴

Pengguna Lazada seperti pada *marketplace* pada umumnya dibagi menjadi 2 (dua), yaitu terdaftar dan tidak terdaftar.¹⁵ Pengguna terdaftar merupakan mereka yang secara resmi memiliki akun dan *password* yang terdaftar pada situs website www.lazada.co.id. Sedangkan, mereka sebagai pengguna yang tidak terdaftar adalah siapa saja yang mengakses *platform* lazada tanpa menggunakan akun atau ID. Artinya, pengguna yang tidak terdaftar adalah masyarakat yang tidak mendaftarkan diri pada Lazada, baik sebagai penjual maupun pembeli, namun mereka bisa dengan aktif mengakses *platform* Lazada. Lazada.co.id sebagai *marketplace* resmi yang terdaftar di wilayah Indonesia, maka ia tunduk dan patuh pada hukum dan ketentuan yang ada. Pada syarat dan ketentuan pengguna yang terdaftar, Lazada membatasi mereka yang bisa mendaftar minimal pada usia 18 tahun. Bagi mereka yang belum berusia

¹⁴ Kebijakan Privasi Indonesia, https://www.lazada.co.id/privacy-policy/?spm=a2o4j.11531698.footer_top.10.26d32f2497d57S, diakses pada 9 September 2019

18 tahun, bisa mengakses *platform*, namun dengan syarat perwalian dan pengawasan orang tua atau wali yang sah.¹⁶

Objek benda yang diperjual belikan. Lazada sebagai *marketplace* seyogyanya hanya memfasilitasi, berupa tempat untuk penjual memasarkan produk mereka. Sehingga, Lazada dalam system jual belinya bisa disebut sebagai *Customer to Customer (C2C)*. C2C dalam sistemnya, penyedia jasa tidak ikut berjualan produk atau memasarkan produk milik perusahaan atau *person*, artinya hanya sebagai fasilitator. Namun, Lazada dalam kebijakannya, ia juga bisa berdiri sebagai penjual. Dengan catatan syarat dan ketentuan yang berlaku telah disepakati oleh pengguna dan pihak Lazada. Jadi, posisi Lazada disini dalam pemasaran produk tertentu bisa juga berdiri sebagai penjual.¹⁷ Baik Lazada berdiri sebagai penjual atau hanya sebagai fasilitator, Lazada berdiri pada dua kaki. Sehingga, dalam event tertentu yang dilakukan harus ada kejelasan tentang kedudukan hukum Lazada yang sebagai fasilitator atau penjual. Sebagai perusahaan yang berada di wilayah Republik Indonesia, Lazada mematuhi hukum yang berlaku di negara tersebut. Objek atau benda yang tidak boleh diperjualbelikan di wilayah Indonesia adalah barang terlarang seperti *napza*, benda yang mengandung unsure pornografi, melanggar hak kekayaan intelektual atau hak kepemilikan pihak lainnya, ada juga benda yang dilarang karena mengandung virus computer atau kode

¹⁶ Kebijakan Privasi Indonesia, https://www.lazada.co.id/privacy-policy/?spm=a2o4j.11531698.footer_top.10.26d32f2497d57S, diakses pada 9 September 2019

¹⁷ Kebijakan Privasi Indonesia, https://www.lazada.co.id/privacy-policy/?spm=a2o4j.11531698.footer_top.10.26d32f2497d57S, diakses pada 9 September 2019

invasive yang dapat merusak program, barang ilegal dan barang lainnya yang dilarang oleh hukum.¹⁸

2. Syarat dan Ketentuan Penjualan

Lazada sebagai perusahaan penyedia jasa jual beli *online* mengatur setiap tindakan yang timbul maupun yang akan timbul dalam transaksi yang melibatkan mereka. Contohnya seperti berikut:

a. Pembelian Produk

Sebelum menggunakan, mengakses atau memanfaatkan *Platform* di Lazada, pengguna sudah harus membaca dengan baik setiap dan seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku di Lazada. Yang didalamnya berisi mengenai pedoman, pemberitahuan, aturan operasional, kebijakan dan instruksi yang berkaitan dengan pembelian produk melalui *Platform*.

- 1) Tentang penjualan produk, penjual harus memberikan deskripsi, harga, gambar, dan informasi lainnya yang jelas dan benar mengenai setiap produk yang ditawarkan untuk dijual kepada pelanggan (pembeli) melalui *Platform*. Sebagai penyedia *Platform*, Lazada akan mengkomunikasikan kepada penjual apabila terdapat informasi, deskripsi, harga, gambar yang tidak akurat mengenai produk berdasarkan keluhan atau laporan dari pelanggan. Apabila Produk yang pelanggan pesan ternyata memiliki perbedaan dengan deskripsi, harga, gambar dan atau

¹⁸ Barang atau Benda yang diperjual belikan, https://www.lazada.co.id/privacy-policy/?spm=a2o4j.11531698.footer_top.10.26d32f2497d57S, diakses pada 9 September 2019

informasi lainnya yang diberikan oleh penjual, maka pelanggan harus mengkomunikasikan keberatan pelanggan kepada Lazada melalui layanan customer service yang disediakan melalui Platform. Lazada selanjutnya akan meneruskan keberatan Pelanggan kepada Penjual yang bersangkutan. Untuk menghindari keraguan, tanggung jawab Lazada terbatas pada layanan Lazada melalui Customer Service untuk memfasilitasi keberatan Pelanggan kepada Penjual yang bersangkutan untuk dimintakan pertanggungjawaban dan mencari solusi yang terbaik bagi Penjual dan Pelanggan.

2) Tentang penjual, yaitu merujuk kepada pihak lain selain Lazada (pihak tersebut sebagaimana dimaksud dalam Syarat & Ketentuan Penjualan sebagai "Vendor Pihak Ketiga"). Lazada mungkin dapat menjadi "Penjual" untuk produk tertentu. keterangan atas produk yang dijual oleh vendor pihak ketiga dan produk yang dijual oleh lazada, dinyatakan pada halaman web produk pada *platform*. Produk yang dijual kepada pelanggan (pembeli) oleh penjual akan diatur oleh kontrak pelanggan dimana:

a) Untuk produk yang dijual oleh vendor pihak ketiga, adalah merupakan kesepakatan atau perjanjian yang mengikat hanya antara vendor pihak ketiga dengan pembeli secara langsung; dan

- b) Untuk produk yang dijual oleh lazada, adalah merupakan kesepakatan atau perjanjian yang mengikat antara lazada dan pembeli.
- c) Pemesanan pembeli: pembeli dapat memesan dengan mengisi formulir order pada *platform* dan mengklik pada tombol "konfirmasi pesanan". pembeli harus bertanggung jawab untuk memastikan keakuratan pesanan pembeli.
- d) Pesanan tidak dapat ditarik kembali setelah transmisi melalui *Platform* dan penjual berhak (namun tidak berkewajiban) untuk memproses pesanan tersebut tanpa konfirmasi lebih lanjut dan tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada pembeli. Namun demikian, pembeli dapat meminta untuk membatalkan atau mengubah pesanan. Penjual akan berusaha untuk memberikan upaya yang wajar. Namun, Penjual tidak diwajibkan untuk memenuhi permintaan pembatalan pembeli.

b. Hak dan Kewajiban Penjual

Penjual yang memasang atau memasarkan barang dagangannya di *platform* milik Lazada, tentu juga harus memahami terlebih dahulu apa yang ditentukan oleh penyedia *platform*, yaitu Lazada. Apa yang ditentukan tersebut telah dituangkan seruluhnya dalam syarat dan ketentuan Lazada. Berikut beberapa syarat dan ketentuan untuk penjual:

1) Hak Penjual

Semua pesanan berdasarkan penerimaan penjual atas kebijakannya sendiri dan masing-masing Pesanan diterima oleh Penjual (Pesanan yang diterima selanjutnya disebut sebagai "Kontrak Pelanggan") merupakan kontrak yang terpisah. Dengan ini Anda sepakat bahwa, jika Anda tidak menerima pemberitahuan bahwa Penjual menerima pesanan Anda, maka Penjual bukan merupakan pihak yang tunduk pada perjanjian atau janji yang mengikat secara hukum atas penjualan atau transaksi lainnya dengan Produk, dan karena itu Penjual tidak bertanggung jawab untuk setiap Kerugian yang mungkin terjadi sebagai hasilnya. Untuk menghindari keraguan, Penjual berhak untuk menolak proses atau menerima Pesanan yang diterima dari atau melalui Platform berdasarkan kebijaksanaan Penjual.

2) Kewajiban Penjual

Penjual harus merespon permintaan faktur pajak dan/atau faktur lainnya berdasarkan permintaan dari pembeli. Penjual harus merespon permintaan dari pembeli secara jujur dan akurat. Kerugian yang timbul dari respon yang tidak jujur atau tidak akurat yang dibuat oleh Penjual sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab Penjual.

3) Pemutusan oleh Penjual dalam hal kesalahan harga

Penjual berhak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan, dalam hal terjadi kesalahan pencantuman harga Produk pada Platform, di mana Lazada akan membantu Penjual untuk memberitahu Anda tentang pembatalan tersebut. Atas hal ini, Penjual memiliki hak untuk mengakhiri Kontrak Pelanggan walaupun Produk telah dikirim atau sedang dalam pengiriman dan apakah terjadi pembayaran. Atas pembatalan dari Penjual ini, jika Pelanggan telah membayar, maka uang pembayaran Pesanan yang dibatalkan tersebut akan dikembalikan kepada Pelanggan.

4) Garansi Produk

Garansi sehubungan dengan Produk ("Produk Garansi") yang dijual dengan Kontrak Pelanggan harus seperti yang dinyatakan oleh Penjual melalui Platform, dalam "Spesifikasi" pada "Tipe Garansi" dan "Masa Garansi" atas Produk yang bersangkutan, dimana terdapat syarat dan ketentuan di dalamnya. Garansi dan persyaratannya, perbaikan dalam garansi atau persyaratannya, atau ketentuan lain yang tercantum dalam Garansi Produk, adalah berlaku kecuali secara tegas dilarang oleh hukum yang berlaku.

5) Pengakuan Pelanggan

Anda mengakui dan menjamin bahwa Anda tidak mengandalkan dan berpegangan hanya pada setiap syarat, ketentuan, garansi, usaha, bujukan atau representasi yang dibuat oleh atau atas nama Penjual yang belum dinyatakan secara tegas dalam Kontrak Pelanggan atau atas setiap deskripsi atau ilustrasi atau spesifikasi yang tercantum dalam dokumen apapun termasuk katalog atau bahan publikasi di Platform atau oleh Penjual. Anda juga mengetahui dan sepakat bahwa pengecualian garansi, pengecualian kewajiban dan pengecualian remedi pada Syarat & Ketentuan Penjualan dan Pelanggan Kontrak, akan mengalokasikan risiko antara pihak-pihak dan ijin Penjual untuk menyediakan produk pada biaya yang lebih rendah atau harga dari penjual lain bisa dan Anda setuju bahwa pengecualian tersebut adalah tanggung jawab yang wajar.

c. Pengiriman Produk

- 1) Alamat: Pengiriman produk harus dikirim ke alamat yang anda tentukan dalam pesanan anda, kecuali disepakati lain.
- 2) Biaya pengiriman & pengepakan: Biaya pengiriman dan pengepakan sebagaimana tercantum dalam Pesanan.
- 3) Pelacakan: Anda dapat melacak status pengiriman pada halaman "Order Tracking" pada Platform.

- 4) Jangka waktu pengiriman: Pengiriman produk tergantung pada ketersediaan dari produk. Penjual akan melakukan segala upaya yang wajar untuk memberikan Produk kepada Anda dalam jangka waktu pengiriman yang tertera pada halaman terkait yang digunakan oleh Produk terdaftar, namun dengan ini Anda mengakui bahwa ada kemungkinan sebuah Produk menjadi tidak tersedia pada saat Platform di update atau terjadi pengkinian atas Pesanan atau Produk. Jangka waktu pengiriman yang diberikan merupakan perkiraan dan penundaan dapat saja terjadi. Jika pengiriman Produk Anda tertunda karena ketidaksediaan Produk, Penjual memberitahu Anda melalui e-mail dan Produk Anda akan dikirim secepatnya ketika telah tersedia pada Penjual. Jangka waktu pengiriman bukan merupakan hakikat, dan Penjual tidak bertanggung jawab atas keterlambatan pengiriman.
- 5) Penerimaan: Pengiriman produk dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang ditunjuk oleh masing-masing penjual, bukan oleh lazada. Lazada bertanggung jawab untuk memfasilitasi laporan/keluhan dari pelanggan apabila pelanggan belum menerima produk dalam jangka waktu yang diestimasikan. Dalam hal pelanggan belum menerima produk dalam jangka waktu yang diestimasikan, maka pelanggan harus memberitahu customer service yang disediakan melalui platform

perihal tersebut sejak tanggal estimasi produk seharusnya diterima dalam jangka waktu yang wajar. Lazada selanjutnya akan meneruskan keberatan pelanggan kepada penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan untuk mencari solusi yang terbaik bagi penjual dan pelanggan. Untuk menghindari keraguan, tanggung jawab lazada terbatas pada layanan lazada melalui customer service untuk memfasilitasi laporan/keluhan pelanggan kepada penjual dan/atau perusahaan penyedia jasa kurir/pengiriman yang bersangkutan. Apabila pelanggan tidak melakukan pemberitahuan dalam jangka waktu yang wajar sebagaimana yang disebutkan di atas, maka lazada menganggap pelanggan telah menerima produk dengan baik.

d. Harga Produk

Harga yang harus dibayar oleh pelanggan merupakan harga yang diperlihatkan pada saat pelanggan melakukan konfirmasi pembayaran pesanan di platform. Harga produk yang ditawarkan dan dicantumkan di platform dapat berubah sewaktu-waktu tergantung kepada kebijakan penjual. Penjual berhak untuk mengubah harga produk dan perubahan harga tersebut akan tampil pada halaman penawaran produk terkait sehingga pelanggan dapat mengetahui harga produk yang diperbaharui sebelum melakukan pembayaran.

e. Pembayaran

Pembeli dapat membayar produk menggunakan salah satu metode pembayaran yang ditentukan oleh lazada. Bila anda menempatkan pesanan, pembayaran yang sebenarnya hanya akan dikenakan pada saat penerimaan pesanan penjual dan pembentukan kontrak pelanggan. Semua pembayaran harus dilakukan kepada lazada, baik penerimaan pembayaran dalam dirinya sendiri atau sebagai agen penjual (di mana penjual adalah vendor pihak ketiga). Anda mengakui bahwa lazada berhak untuk mengumpulkan pembayaran dari anda atas nama penjual atau vendor pihak ketiga. Atas setiap metode pembayaran termasuk namun tidak terbatas pada bank transfer, kartu kredit, cod, virtual account, cicilan, dan lain-lain, maka pelanggan tunduk pada ketentuan di: <https://www.lazada.co.id/helpcenter/payment/> lazada dan atau penjual dapat saja memutuskan untuk mengakhiri atau membatalkan pesanan atau kontrak pelanggan jika pelanggan atau pembayaran pelanggan tidak memenuhi ketentuan di: <https://www.lazada.co.id/helpcenter/payment/>. Jika dalam hal ini, pelanggan telah membayarkan pembayaran atas produk maka kewajiban lazada terbatas pada pengembalian pembayaran (refund) atas pembayaran pesanan tersebut kepada pelanggan.

- 1) Persyaratan tambahan: untuk memastikan keamanan dalam bertransaksi, bagi kepentingan penjual, pelanggan, dan lazada

sebagai penyedia platform, lazada berhak untuk meminta informasi tambahan kepada pelanggan untuk melakukan verifikasi pembayaran atas produk yang dipesan.

- 2) Metode pembayaran: pembeli harus mengikuti ketentuan yang berlaku atas metode pembayaran. Lazada dapat mengubah, menambahkan atau menghentikan, untuk sementara atau seterusnya suatu metode pembayaran. Sebelum diberlakukan, lazada akan mempublikasi perubahan, penambahan atau penghentian suatu metode pembayaran melalui platform agar dapat diketahui oleh pelanggan.
- 3) Kegagalan pembayaran: Jika pelanggan gagal melakukan pembayaran sesuai dengan syarat dan ketentuan dari metode pembayaran yang dipilih sebagaimana dimaksud pada ; dan/atau pembayaran tidak dilakukan atau dibatalkan oleh customer; dan/atau pembayaran yang tidak dapat di verifikasi oleh sistem pembayaran atau bank, maka tanpa mengurangi hak atau upaya hukum yang tersedia untuk penjual, penjual dan/atau lazada atas nama penjual berhak untuk membatalkan kontrak pelanggan atau menangguhkan pengiriman produk sampai pembayaran atas produk terverifikasi dan/atau dibayar penuh. Jika dalam hal ini, pelanggan telah membayarkan pembayaran atas produk maka dana akan dikembalikan (refund) atas pesanan tersebut kepada pelanggan.

f. Pemutusan

- 1) Pembatalan oleh pembeli: Pembeli dapat membatalkan kontrak pelanggan sebelum penjual mengirimkan produk berdasarkan kontrak pelanggan tersebut dengan mengisi formulir pada <https://lzd.co/idzen> atau menghubungi customer service kami. Jika produk telah dikirim, anda tidak dapat membatalkan kontrak pelanggan namun hanya dapat mengembalikan produk sesuai dengan pasal 6.
- 2) Pembatalan oleh penjual: tanpa mengesampingkan hak lain yang diatur dalam syarat & ketentuan penjualan ini, penjual dengan pemberitahuan kepada lazada atau lazada yang bertindak atas nama penjual, dapat membatalkan atau menanggihkan pengiriman produk dengan segera setelah melalui pemberitahuan tertulis dan/atau secara lisan melalui customer service kepada pelanggan dalam hal terjadinya salah satu dari peristiwa berikut:
 - a) Stok produk habis atau tidak tersedia;
 - b) Pelanggan melanggar kewajiban berdasarkan kontrak pelanggan, syarat & ketentuan penggunaan, syarat & ketentuan penjualan, atau ketentuan lain yang berlaku di platform;
 - c) Pelanggan ditetapkan pailit oleh pengadilan atau badan yang berwenang;

- d) Kecurigaan atas adanya fraud atau kecurangan dalam bentuk apapun berdasarkan kebijakan atau investigasi lazada ataupun penjual;
- 3) Para pihak sepakat untuk mengesampingkan pasal 1266 kuhperdata indonesia sehingga pemutusan kontrak pelanggan baik yang dibuat oleh anda atau penjual akan dilakukan tanpa memerlukan persetujuan atau keputusan pengadilan atau lembaga lain di dalam wilayah republik indonesia.

C. BUKALAPAK DAN KEBIJAKAN

PT Bukalapak.com selanjutnya disebut Bukalapak adalah suatu perseroan terbatas dalam bidang perdagangan dan jasa. Salah satu jenis usahanya bergerak di bidang jasa *portal web*. Dalam hal penyedia jasa, Bukalapak merupakan penyedia layanan *platform* jual beli online atau *electronic commerce*. Dalam dunia *electronic commerce*, perusahaan yang hanya menyediakan jasa *portal web*, termasuk dalam jenis *Customer to Customer (C2C)*.¹⁹ Bukalapak menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi pelapak atau penjual maupun pembeli di *platform* Bukalapak. Pengguna dapat melakukan transaksi jual beli barang dan menggunakan berbagai fitur serta layanan yang tersedia. Setiap pihak yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dapat mengakses *platform*

¹⁹ Mahir Pradana Klasifikasi jenis-jenis bisnis e-commerce di indonesia. *Neo-Bis*, 2015, 9.2: 32-40., diakses melalui <http://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/1271>, pada tanggal 16 Januari 2019 lihat juga <https://www.bukalapak.com/terms> Aturan Penggunaan Bukalapak diakses melalui, pada 8 Juli 2019

Bukalapak. Pengguna bisa melakukan suatu perbuatan seperti, membuka lapak, menjual barang, membeli barang, menggunakan fitur/layanan, atau hanya sekedar mengunjungi. Bukalapak menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna.²⁰ Platform merupakan suatu rangkaian program kerja atau rencana yang dapat dijalankan dengan menggunakan perpaduan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Program tersebut nantinya akan menjadi dasar kerja dari pemrograman semua kinerja yang ada pada aplikasi.²¹

Dalam suatu perusahaan, terutama dalam hal ini penyedia *platform* jual beli online seperti Bukalapak, mempunyai kebijakan yang harus ditaati oleh semua pihak yang berkepentingan. Tidak lain, tujuannya adalah untuk mengurangi risiko kecurangan atau tindakan hukum yang tidak bertanggungjawab. Berdasarkan kebijakan yang ada pada perusahaan, pada penyusunannya tidak lain didasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan.²² Artinya, diusahakan secara maksimal, tidak ada kesenjangan antara satu pihak dengan pihak lain atau *equality before the law*.²³

Bukalapak dalam hal kebijakan mempunyai definisi tersendiri terhadap unsur-unsur yang ada didalamnya. Contohnya, definisi tentang pengguna, objek atau barang, akun, *platform*, dst. Dalam aturan penggunaan,

²⁰ <https://www.bukalapak.com/terms> Aturan Penggunaan Bukalapak diakses melalui, pada 8 Juli 2019

²¹ Rochet, Jean-Charles, and Jean Tirole. "Platform competition in two-sided markets." *Journal of the european economic association* 1.4 (2003): 990-1029.

²² <https://www.bukalapak.com/terms> Aturan Penggunaan Bukalapak diakses melalui, pada 8 Juli 2019

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Bandung, PT. CITRA ADITYA BAKTI, 2015), Hal. 7

sepanjang tidak ditentukan lain, semua istilah di bawah ini mempunyai arti sebagai berikut.²⁴

1. Pengguna adalah pihak yang terdaftar maupun tidak terdaftar yang mengakses *platform* Bukalapak. Tidak terbatas pada pembeli ataupun penjual saja, namun diluar itu juga. dalam ketentuannya (Bukalapak), seluruh pengguna wajib mematuhi aturan penggunaan bukhalapak beserta ketentuan-ketentuan lain dari Bukalapak.
2. Akun adalah data tentang pengguna, minimum terdiri dari *username*, *password*, nomor telepon, dan email yang wajib diisi oleh pengguna (terdaftar).
3. *Platform* Bukalapak adalah situs resmi dari bukhalapak. Yaitu, www.bukalapak.com dan seluruh *microsite* resmi beserta aplikasi resmi bukhalapak (berbasis Android dan iOS) yang dapat diakses melalui perangkat komputer dan/atau perangkat seluler.
4. Barang adalah suatu objek yang memiliki wujud dan nilai jual beli yang memenuhi kriteria pengiriman pihak penyelenggara jasa ekspedisi pengiriman barang. Bukalapak mempunyai kebijakan tentang barang yang akan diperjualbelikan dalam *platformnya* tersebut.
5. Layanan adalah secara kolektif: (i) Platform Bukalapak; (ii) Konten, fitur, layanan, dan fungsi apa pun yang tersedia di atau melalui Platform oleh atau atas nama Bukalapak, termasuk Layanan Partner; dan pemberitahuan email, tombol, widget, dan iklan.

²⁴ <https://www.bukalapak.com/terms> Aturan Penggunaan Bukalapak diakses melalui, pada 8 Juli 2019

6. Aturan Penggunaan adalah perjanjian antara Pengguna dan Bukalapak yang berisi seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab Pengguna dan Bukalapak, serta tata cara penggunaan sistem layanan Bukalapak.
7. Pelapak (Penjual) adalah Pengguna terdaftar yang melakukan penjualan dan/atau penawaran Barang kepada para Pengguna melalui lapak di Platform Bukalapak serta wajib mematuhi Aturan Penggunaan Bukalapak beserta ketentuan-ketentuan lain termasuk namun tidak terbatas pada Kebijakan Privasi Bukalapak.
8. Pembeli adalah Pengguna terdaftar atau tidak terdaftar yang melakukan pembelian Barang yang dijual oleh Penjual (Pelapak) di Platform Bukalapak serta wajib mematuhi Aturan Penggunaan Bukalapak beserta ketentuan-ketentuan lain termasuk namun tidak terbatas pada Kebijakan Privasi Bukalapak.
9. Bukalapak *Payment System* adalah sistem pembayaran yang difasilitasi oleh Bukalapak untuk para Pengguna melakukan transaksi jual-beli di Platform Bukalapak.
10. Lapak adalah tempat dimana Penjual (Pelapak) dapat menawarkan dan/atau menjual barang dagangannya yang terdapat pada Platform Bukalapak. (point 13 ini merupakan salah satu bukti, bahwa “Bukalapak” merupakan platform jual beli online dari jenis “market place”).
11. Barang Terlarang adalah barang yang dilarang diperdagangkan oleh Penjual (Pelapak) di Platform Bukalapak berdasarkan peraturan

perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan kebijakan internal Bukalapak.

Platform, Bukalapak mengelola dan menyediakan platform bagi Pengguna untuk melakukan penjualan, promosi, mengunggah konten, serta melakukan pembelian barang yang sesuai dengan Aturan Penggunaan Bukalapak dengan alamat Situs www.bukalapak.com dan seluruh *microsite* beserta aplikasi Bukalapak (berbasis Android dan iOS) yang dapat diakses melalui perangkat komputer dan/atau perangkat seluler Pengguna. Sebagai pihak penyedia Platform, Bukalapak tidak berperan sebagai penjual barang, melainkan sebagai media perantara bagi Penjual dan Pembeli untuk melakukan transaksi melalui Platform Bukalapak.

Bukalapak sebagai penyedia *marketplace*, tidak menjadikan semuanya yang berkaitan tentang transaksi dikelolanya sendiri. Melainkan, perusahaan bekerjasama dengan pihak lain yang menyediakan jasa pembayaran, seperti lembaga bank maupun non-bank. Semua lembaga diawasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Tujuannya, untuk memudahkan dan mengamankan setiap transaksi yang berlangsung di Platform Bukalapak bagi para Pengguna. Metode Pembayaran yang disediakan melalui Platform Bukalapak, antara lain:

- a. Transfer Bank
- b. Cicilan Kartu Kredit
- c. Virtual Account
- d. Cicilan Non-Kartu Kredit

- e. In-store Payment (*Gerai Offline Payment*)
- f. Internet Banking
- g. Payment Gateway
- h. Direct Debit
- i. Uang Elektronik

Beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pengguna (pembeli dan penjual) sebagai sarana untuk saling berkomunikasi antar penjual dan pembeli antara lain adalah chat. Bukalapak menyediakan fitur “Chat” / “Kirim Pesan” bagi Pengguna untuk berkomunikasi satu sama lain antar Pengguna baik Pelapak (Penjual) maupun Pembeli, untuk menanyakan produk yang ingin dibeli sesuai dengan Aturan Penggunaan. Melalui fitur “Chat” / “Kirim Pesan”, Pembeli dapat menanyakan barang yang hendak dibeli kepada Pelapak (Penjual), yakni terkait dengan harga barang, ketersediaan stok barang, ataupun hal lainnya yang dapat mempengaruhi kondisi barang yang dibeli oleh Pembeli.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan *marketplace*, Bukalapak tidak memberikan layanan pengiriman atau ekspedisi khusus dari perusahaan Bukalapak. Hanya saja, mereka berkerjasama dengan perusahaan yang menyediakan jasa ekspedisi pengiriman barang. Bukalapak bekerja sama dengan Partner Ekspedisi Pengiriman Barang Resmi untuk menyediakan pilihan metode pengiriman barang, guna memudahkan setiap transaksi yang berlangsung di platform Bukalapak, bagi para pengguna baik pembeli maupun penjual, kecuali untuk layanan ambil sendiri. adapun partner

ekspedisi pengiriman barang resmi yang telah bekerja sama dengan bukalapak, antara lain: Ninja Xpress, TIKI, J&T, Go-Send, Pos Indonesia, SiCepat, Grab, JNE, Wahana, Alfatrex, Lion Parcel.

1. Metode Pengiriman Barang

Pengiriman barang untuk setiap transaksi yang terjadi melalui Platform Bukalapak menggunakan layanan pengiriman barang yang disediakan Bukalapak atas kerjasama Bukalapak dengan pihak jasa ekspedisi pengiriman barang resmi. Pengguna atau pembeli harus memahami beberapa aturan sebagai berikut:

- a. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa segala bentuk peraturan terkait dengan syarat dan ketentuan pengiriman barang sepenuhnya ditentukan oleh pihak jasa ekspedisi pengiriman barang dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak jasa ekspedisi pengiriman barang.
- b. Bukalapak hanya berperan sebagai media perantara antara Pengguna dengan pihak jasa ekspedisi pengiriman barang.
- c. Pengguna wajib memahami, menyetujui, serta mengikuti ketentuan-ketentuan pengiriman barang yang telah dibuat oleh pihak jasa ekspedisi pengiriman barang.
- d. Pengiriman barang atas transaksi melalui sistem Bukalapak menggunakan jasa ekspedisi pengiriman barang dilakukan dengan tujuan agar barang dapat dipantau melalui sistem Bukalapak.

- e. Pelapak (Penjual) wajib bertanggung jawab penuh atas barang yang dikirimnya.
- f. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa segala bentuk kerugian yang dapat timbul akibat kerusakan ataupun kehilangan pada barang, baik pada saat pengiriman barang tengah berlangsung maupun pada saat pengiriman barang telah selesai, adalah sepenuhnya tanggung jawab pihak jasa ekspedisi pengiriman barang.
- g. Dalam hal diperlukan untuk dilakukan proses pengembalian barang, maka Pengguna, baik Pelapak (Penjual) maupun Pembeli, diwajibkan untuk melakukan pengiriman barang langsung ke masing-masing Pembeli maupun Pelapak (Penjual). Bukalapak tidak menerima pengembalian atau pengiriman barang atas transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dalam kondisi apapun.

2. Pengguna, Akun, Keamanan, dan Password

Bukalapak dalam keterangannya yang dipublikasikan dalam website resminya memberikan definisi terhadap pengertian dari Pengguna, Akun, Keamanan. Dan Password. Beberapa pengertian tersebut, antara lain tertuang dalam ketentuan penggunaan dalam mengakses aplikasi Bukalapak. Semua persyaratan berlaku wajib bagi Pengguna untuk mengakses layanan di Platform Bukalapak. Berikut beberapa syarat ketentuan, yaitu:

- a. Pengguna wajib berusia minimal 18 tahun (kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku di indonesia).

Pengguna yang belum genap berusia 18 tahun wajib memperoleh persetujuan dari orang tua atau wali untuk menggunakan dan/atau mengakses layanan di platform bukalapak dan bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul terkait penggunaan layanan di platform bukalapak;

- b. Pengguna wajib membaca, memahami serta mengikuti semua ketentuan yang diatur;
- c. Pengguna yang memiliki akun di platform bukalapak, wajib mengisi data pribadi secara lengkap sesuai dengan identitas pribadinya di halaman profil bukalapak.
- d. Pengguna wajib menyampaikan informasi yang benar, tepat, lengkap dan terbaru dari diri pengguna dalam rangka penggunaan platform bukalapak dari waktu ke waktu.
- e. Pengguna wajib memahami bahwa detail informasi akun milik pengguna adalah rahasia, dan karenanya pengguna tidak akan mengungkapkan detail informasi akun pengguna kepada pihak ketiga mana pun, termasuk *password* rahasia berupa kode verifikasi yang dikirimkan melalui sms ke nomor telepon terdaftar pengguna setiap kali ada percobaan *log-in* ke akun pengguna. Bukalapak atau petugas bukalapak tidak akan menanyakan *password* pengguna (kecuali pada halaman di platform bukalapak pengguna ketika pengguna masuk ke akun bukalapak milik pengguna melalui platform bukalapak pada *device* pengguna). Pengguna setuju untuk menanggung setiap

risiko terkait pengungkapan informasi akun pengguna kepada pihak ketiga mana pun dan bertanggung jawab penuh atas setiap konsekuensi yang berkaitan dengan hal tersebut.

3. Lapak

- a. Pelapak (penjual) dilarang mempergunakan lapak (termasuk namun tidak terbatas pada halaman deskripsi dan informasi barang) sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi untuk platform lain di luar platform bukalapak.
- b. Pelapak (penjual) dilarang memberikan keterangan (informasi lapak dan/atau barang) selain/di luar daripada keterangan lapak dan/atau barang yang bersangkutan.
- c. Penamaan barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi barang yang ditampilkan dan pelapak (penjual) tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi barang.
- d. Pelapak (penjual) tidak diperkenankan memperdagangkan jasa, atau barang non-fisik, kecuali telah bekerja sama resmi dengan bukalapak.
- e. Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengubah nama dan/atau memakai nama lapak dan/atau domain pelapak untuk kepentingan internal bukalapak.
- f. Pelapak (penjual) wajib memisahkan tiap-tiap barang yang memiliki ukuran dan harga yang berbeda.

- g. Penamaan barang harus dilakukan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi barang, dengan demikian pelapak (penjual) tidak diperkenankan untuk mencantumkan nama dan/atau kata yang tidak berkaitan dengan barang tersebut.
- h. Pelapak (penjual) dilarang memberikan data kontak pribadi dengan maksud untuk melakukan transaksi secara langsung kepada pembeli atau calon pembeli.
- i. Pelapak menyatakan dan menjamin bahwa barang yang dijualnya (baik dalam kondisi baru maupun bekas) mempunyai hak dan/atau alas dasar yang dibutuhkan untuk menjual barang tersebut.
- j. Bukalapak memiliki kewenangan mengambil alih sub-domain lapak pelapak (penjual) jika pemilik merek dagang resmi (sesuai dengan daftar umum merek di indonesia) dengan nama yang sama dengan sub-domain pelapak (penjual) melakukan klaim terhadapnya dikarenakan mereka ingin menggunakan sub-domain tersebut.

4. Transaksi Penjualan

- a. Pelapak wajib mematuhi setiap ketentuan dalam Aturan Penggunaan Bukalapak dalam melakukan penawaran/penjualan Barang di platform Bukalapak.
- b. Pelapak wajib menempatkan barang dagangan sesuai dengan kategori dan sub-kategorinya.
- c. Pelapak wajib mengisi nama atau judul barang secara jelas dan lengkap.

- d. Pelapak wajib mengisi harga yang sesuai dengan harga yang sebenarnya.
- e. Pelapak wajib menampilkan gambar yang sesuai dengan deskripsi barang yang dijual dan tidak mencantumkan logo ataupun alamat Platform lain pada gambar. Dianjurkan foto atau gambar memperlihatkan 3 bagian (depan, samping, dan belakang) dengan resolusi minimal 300px.
- f. Pelapak wajib memperbarui (update) termasuk namun tidak terbatas pada jumlah, deskripsi, dan status barang serta pilihan metode pengiriman secara rutin.
- g. Pelapak wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi Barang dari Bukalapak. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Pelapak, maka secara otomatis pesanan akan dibatalkan.
- h. Pelapak wajib mengisi kolom deskripsi barang sesuai dengan kondisi barang dan tidak menyalahi Aturan Penggunaan Bukalapak.
- i. Pelapak wajib mengirimkan barang menggunakan jasa ekspedisi sesuai dengan yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak. Apabila Pelapak menggunakan jasa ekspedisi yang berbeda dengan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak, maka Pelapak bertanggung jawab atas segala hal

selama proses pengiriman yang disebabkan oleh penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang berbeda tersebut.

5. Transaksi Pembelian

- a. Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh bukalapak. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh pembeli, dan kemudian bukalapak akan meneruskan dana ke pihak penjual/pelapak apabila tahapan transaksi jual beli pada sistem bukalapak telah selesai.
- b. Saat melakukan pembelian barang, pembeli menyetujui bahwa:
 - 1) Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, mengerti dan menyetujui informasi serta deskripsi dari keseluruhan produk (termasuk namun tidak terbatas pada warna, bahan, kualitas, tekstur, fungsi, dan lain sebagainya), sebelum berkomitmen melakukan pembelian produk tersebut.
 - 2) Pembeli mengakui bahwa warna yang sebenarnya dari produk yang ada di bukalapak dipengaruhi dan tergantung dari layar maupun monitor masing-masing. Bukalapak telah berupaya dengan sebaik mungkin untuk menampilkan warna yang paling akurat seperti warna aslinya, namun tidak akan menjamin warna yang ditampilkan akan sama dan akurat seperti yang ditampilkan di bukalapak.

- 3) Pengguna masuk ke dalam perjanjian yang mengikat secara hukum untuk membeli barang ketika pengguna membeli suatu barang.
 - 4) Bukalapak tidak mengalihkan kepemilikan secara hukum atas barang-barang dari penjual/pelapak ke pembeli.
- c. Pembeli memahami dan menyetujui tentang ketersediaan barang yang merupakan tanggung jawab dari pihak pelapak. Jika stok produk kosong, maka pelapak akan menolak order, dan pembayaran pembelian akan dikembalikan kepada pihak pembeli.
 - d. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan di luar transaksi resmi bukalapak dan/atau tanpa sepengetahuan bukalapak (melalui jaringan pribadi, pengiriman pesan, pembelian di luar bukalapak, dan/atau pembelian di luar tagihan yang ditagihkan bukalapak) merupakan tanggung jawab pribadi pembeli, dan bukan tanggung jawab dari pihak bukalapak.
 - e. Pembeli memahami dan menyetujui untuk tidak menyerahkan/memberitahukan bukti transaksi yang dilakukan di bukalapak pada pihak lain selain pihak bukalapak melalui saluran komunikasi resmi bukalapak. Dalam hal tersebut, jika terjadi kerugian yang diakibatkan oleh penyerahan atau pemberitahuan bukti transaksi pada pihak lain tersebut, maka hal tersebut merupakan tanggung jawab masing-masing pembeli.
 - f. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa segala klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis

penerimaan barang bukan menjadi tanggung jawab pihak bukalapak. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan barang adalah tanggung jawab masing-masing pembeli.

- g. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa keterlambatan proses pembayaran serta biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang pembeli gunakan dengan bank rekening resmi bukalapak merupakan tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- h. Pembeli berhak atas kelebihan dana dari biaya kirim yang diakibatkan perbedaan penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi oleh pelapak dari pilihan pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem bukalapak.

Pengguna setuju dan sadar bahwa pengguna memanfaatkan layanan bukalapak di platform Bukalapak atas risiko pengguna sendiri, dan layanan bukalapak diberikan kepada pengguna dengan sebagaimana mestinya dan sebagaimana tersedia. Bukalapak adalah portal web dengan jenis *costumer to customer (c2c) marketplace*, yang menyediakan layanan kepada pengguna untuk dapat menjadi pelapak (penjual) maupun pembeli di platform bukalapak. Dengan demikian, transaksi yang terjadi adalah transaksi dan hubungan hukum antar pengguna Bukalapak, sehingga pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Bukalapak secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa *portal web (platform)*.