BAB III

PRAKTIK JUAL BELI SECARA ONLINE DI LAZADA

A. Gambaran Umum Lazada

Lazada diluncurkan pada bulan Maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari jaringan retail online Lazada *Group* yang beroperasi di enam negara di Asia Tenggara, yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, lazada Singapore dan Lazada Filipina dengan total pengguna 550 juta pengguna dari total keseluruhan enam negara tersebut.

Lazada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jual beli online dan ritel *e-commerce*, hasil pengembangan dari perusahaan inkubator teknologi internet asal Jerman yaitu Rocket Internet. Roket internet juga telah sukses menciptakan berbagai perusahan-perusahaan yang inovatif dan kreatif di berbagai belahan dunia, yang berkantor pusat di Berlin, Jerman. Proyek yang dimiliki Rocket Internet lainya di Indonesia antara lain zalora, foodpanda, traveloka. Pada tahap awal pengembangannya Rocket Internet banyak membantu mulai dari merekrut tenaga ahli, meyuntikan dana, dan mengimplementasikan platfrorm teknologinya. Namun setelah lazada mampu berkembang secara mandiri, Rocket Internet tidak lagi banyak terlibat dalam kegiatan operasionalnya. Pada saat ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rocket Internet lebih berperan dari segi investasi dan pendanaannya. Selain Rocket Internet, lazada juga mendapatkan suntikan dana dari beberapa investor besar seperti; JP Morgan, Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, Investment AB Kinnevik, Access Industries, dan Verlinvest dengan total pendanaan sekitar $ 520 miliyar.

Lazada sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ritel *e-commerce* di Indonesia berharap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membeli berbagai jenis produk dari berbagai kategori, mulai dari produk eloktonik, dekorasi rumah, produk kesehatan hingga produk kecantikan, dengan cukup mengakses situSs maupun aplikasi dari Lazada. Ditunjang dengan fasilitas *multiple payment* termasuk *cash-on-delivery*, memberikan kemudahan bagi konsumen khususnya di Indonesia untuk mendapat barang-barang terbaru yang diinginkannya. Selain memberikan kemudahan transaksi lazada juga memberikan berbagai promo serta diskon dengan potongan harga murah dan penawaran-penawaran yang pastinya menarik untuk para pembeli. Untuk informasi mengenai segala produk dapat diakses di *website* Lazada indonesia yaitu lazada.co.id. Lazada merupakan perintis *e-commerce* di beberapa negara dengan pertumbuhan tercepat di dunia dengan beberapa pengalaman belanja *online* cepat, aman dan nyaman. Bagi Lazada prioritas tertinggi adalah untuk menciptakan pengalaman belanja *online* terbaik untuk setiap pelanggan di Indonesia.

Semenjak tiga tahun beroperasi di Indonesia semenjak Maret 2012 lalu, lazada telah berhasil mencatatkan beberapa pencapaian yang luar biasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada bulan September 2014 lalu lazada Indonesia berhasil melakukan penjualan secara ekslusif *smartphone* Xiaomi Redmi 1S yang berhasil habis terjual dalam waktu tujuh menit. Di bulan tersebut juga, Lazada disebut sebagai situs *e-commerce* paling populer di Indonesia berrdasarkan hasil riset oleh perusahaan riset Nusa *Research*. Kemudian di bulan Desember 2014 lazada juga berhasil mengadakan event Online Revolutin 12.12, yaitu event promo yang diprakarsai oleh Lazada yang juga diikuti oleh beberapa perusahan raksasa-raksasa *e-commerce* tanah air, yang berhasil mencatatkan 10 juta kunjungan pada situs dan aplikasi lazada dalam kurun waktu 24 jam. Sampai akhir Desember 2014 tahun lalu tercatat total nilai barang terjual *(GMV-Gross Merchandising Volume*) di lazada adalah $384 juta dan mengalami peningkatan 300% dibanding tahun sebelumnya. CEO Lazada Indonesia pada saat ini adalah Florian Holm[1]

B. Praktik Jual Beli Secara Online di Lazada

1. Pemesanan Dan Pembayaran

Lazada menawarkan berbagai macam jenis produk, mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, serta perlengkapan traveling dan olahraga.

[1] https://www.kaskus.co.id/thread/565f31b35a5163132e8b4567/profil-perusahaan-lazada indonesia/ diakses pada 5 september 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebelum membeli produk di lazada konsumen disarankan memiliki akun Lazada setelah itu memilih dulu produk yang akan di beli sekaligus memperhatikan *seller* (penjual), karena penjual di lazada ada tiga macam yaitu penjual dalam negeri, penjual luar negeri dan lazada sendiri, setelah itu pemeriksa informasi produk deskripsi produk dan sebagainya.setelah itu konfirmasi troli belanja dilanjutkan dengan memasukkan email dan mencantumkan alamat pengiriman ,memilih metode pembayaran, dilanjutkan dengan membuat pesanan, dan menunggu pesanan dikonfirmasi oleh lazada, , Setelah memesan dan konfirmasi pembayaran lazada akan menginformasikan status pesanan terkini melalui email dan SMS.

Pilihan pembayaran lazada beragam seperti Bank *Transfer*, kartu kredit, COD (*Cash On Delivery*), cicilan, *Virtual Account*, Via Indomart,Via Alfamart,Via Kredivo, Via Pos Indonesia

2. Pengiriman

Estimasi waktu pengiriman lazada berdasarkan jenis pengiriman, jenis pengiriman ekonomis yaitu konsumen bisa mendapatkan ongkos kirim gratis atau pengiriman dengan harga yang ekonomis jika bisa bersabar menunggu waktu pengiriman yang sedikit lebih lama, sistem pembayaran COD (*Cash Of Delivery*) tidak berlaku untuk pengiriman jenis ini.dan jenis pengiriman ini hanya berlaku di area tertentu.

Jenis pengiriman standar yaitu pengiriman barang akan disesuaikan dengan lokasi pengiriman untuk barang lokal, sedangkan untuk produk luar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negeri atau internasional selambatnya akan dikirimkan pada 55 hari setelah proses pengiriman, dan ketentuan ini mencakup semua area.

Pengiriman cepat yaitu pengiriman yang dilakukan setelah satu hari pemesanan dan pembayaran diterima sebelum pukul 14.00 WIB, dan pengiriman akan dilakukan dua hari setelah pemesanan atau pembayaran diterima setelah pukul 14.00 WIB, Pengiriman cepat hanya bisa dilakukan pada hari senin sampai dengan jum'at , dan jenis pengiriman ini hanya berlaku di wilayah Jakarta,Depok, Surabaya dan Medan.

3. Permasalahan yang terdapat dalam jual beli di Lazada

Dalam praktik jual beli online di lazada tersebut penulis mendapatkan beberapa permasalahan yang penulis peroleh dari pengamatan melalui wawancara dan *googling* yang akan penulis paparkan sebagai berikut :

a. Pembatalan Sepihak oleh pihak seller atau Lazada

Dalam jual beli *online* ketika konsumen hendak memesan barang pasti sudah ada ketentuan kapan barang yang di pesan akan sampai di tangan konsumen, saat pemesanan dan pesanan sudah di konfirmasi maka terjadilah akad jual beli, akan tetapi dalam proses pemesanan barang yang belum di terima oleh konsumen terjadi pembatalan pesanan tanpa diketahui konsumen jadi pembatalan sepihak oleh pihak penjual. Adapun fakta dilapangan yang temukan penulis melalui wawancara menganai masalah tersebut;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Masalah yang sering terjadi dalam pemesanan *online* adalah pembatalan sepihak oleh pihak penjual dengan alasan yang tidak di ketahui konsumen. Masalah tersebut seringkali merugikan konsumen, seperti kasus yang dialami oleh salah seorang konsumen. Mulanya Konsumen tersebut memesan barang di lazada dimana dalam notifikasi estimasi pengiriman barang akan sampai selama 2-4 hari kerja, lewat dari estimasia pengiriman sekitar 2 minggu lebih konsumen menunggu barang tak kunjung datang kemudian pihak lazada mengirimkan pesan melalui sms bahwa pemesanan tersebut di batalkan sepihak oleh pihak lazada. Pihak lazada mengirimkan pesan bahwa pesanan tersebut di batalkan dan konsumen di mohon mengajukan pengembalian dana dengan mengisi formulir serta mencantumkan nomor rekening untuk pengembalian dana dari lazada paling lama 7 hari kerja.[2]

Kasus selanjutnya adalah seorang konsumen memesan barang melalui lazada dan sudah melakukan pembayaran atas barang tersebut berdasarkan prosedur lazada, tetapi dari Pesan yang dikirimkan oleh pihak lazada mengatakan bahwa belum ada verifikasi pembayaran dari konsumen, kemudian dalam pesannya pihak lazada menyarankan konsumen untuk melalukan *refund*.[3]

Konsumen memilih belanja *online* karena banyak kemudahan yang di dapat tanpa harus macet di jalan atau mencari barang dari tempat satu ke tempat yang lain dan *online shop* yang di pilih adalah

[2] https://Trustedcompany.com/id/reviews-lazada.co.id diakses pada 23 Juni 2017
[3] https://Trustedcompany.com/id/reviews-lazada.co.id diakses pada 20 Agustus 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lazada karena menawarkan berbagai kemudahan dalam segi pemesanan sampai metode pembayaran sekaligus menyediakan gratis ongkos kirim yang semakin menarik konsumen, konsumen telah melakukan transaksi di lazada dengan nomor order 3174644882 menggunakan metode pembayaran Debet mandiri *online* pembayaran tersebut berhasil dilakukan pada tanggal 10 juli 2017 akan tetapi tanggal 12 juli 2017 pihak lazada mengirimkan pesan bahwa transaksi di batalkan dan tanpa risau konsumen melakukan mengajuan pengembalian dana atau yang biasanya di sebut *refund*[4]

Konsumen mengaku sering belanja di lazada dengan metode COD (*Cash On Delivery*) semua transaksi yang dilakukan dalam transaksi jual beli di lazada berjalan dengan lancar, sampai suatu ketika konsumen memesan barang dengan pembayaran metode bank *transfer* konsumen memesan barang tersebut untuk kado ulang tahun temannya akan tetapi konsumen merasa kecewa karena pesanannya di batalkan sepihak oleh lazada.[5].

Mulanya konsumen membeli dua sepatu di lazada di karenakan konsumen tertarik akan produk sepatu yang di tawarkan lazada sehingga konsumen *mentransfer* uang seharga dua sepatu yang akan dibelinya tadi di tambah ongkos kirim konsumen memesan dua sepatu tersebut pada *seller* yang berbeda di lazada, saat konsumen melihat status ordernya pun barang belum di kirim di karenakan baru saja

[4] Media konsumen.com diakses pada 29 Juli 2017
[5] https://Trustedcompany.com/id/reviews-lazada.co.id diakses pada 29 Juli 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan pembayaran. Ke esokan harinya pihak lazada membatalkan pesanan konsumen secara sepihak namun salah satu pesanan konsumen setelah beberapa hari sampai tapi hanya satu pesanan yang sampai, di karena pesanan satunya dibatalkan pihak lazada. Pihak mencoba menghubungi pihak lazada lewat email tapi belum ada tanggapan atau respon.[6]

Bahwasanya konsumen sering belanja di Lazada tapi baru kali konsumen merasa di kecewakan oleh lazada konsumen memesan Alat Olahraga yang menurut estimasi pengiriman di platform lazada di terangkan bahwa barang akan sampa di tangan konsumen seminggu setelah proses transaksi namun seminggu berlalu barang yang dijadwalkan sampai di tangan konsumen belum juga diterima sehingga konsumen mengecek status pesanan barang yang di pesannya. Akan tetapi setelah di cek status pesanan barang tersebut di nyatakan bahwa pesanan di batalkan oleh pihak lazada , disini konsumen di buat bingung oleh pihak *seller* yang menyatakan pesanan di batalkan Tapi ternyata setelah 2 Minggu barang yang di pesan datang padahal status pesanan sudah di batalkan dari pihak *seller*.[7]

b. Barang yang di terima tidak sesuai keterangan atau ada yang cacat

Pada objek yang akan diperjual belikan pasti terdapat deskripsi produk beserta keterangan lainnya, seperti seller lazada,seller luar negeri, atau seller dalam negeri, dijelaskan pula lama pengiriman

[6] Elma, *Wawancara*, tanggal 4 Juni 2017.
[7] Iik, *Wawancara*, Via WhatsApp, tanggal 10 Agustus 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang dan kondisi barang. Adapun faktab dilpngan yan temukan penulis melalui wawancarab menganai masalah tersebut;

Seorang konsumen membeli *softcase Handphone* yang dijual di lazada berdasarkan deskripsi dan keterangan produk yang dijelaskan pada spesifikasi pruduk, Akan tetapi ketika barang sampai kepada konsumen, barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang di deskripsikan, dari deskripsi yang ditawarkan pada konsumen bahwa barang masih bagus tetapi ketika barang di terima tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan, Barang tersebut lecet sehingga membuat konsumen kurang puas. Kemudian konsumen mengajukan komplain atas barang yang diterimanaya, akan tetapi pihak lazada mengatakan bahwa produk yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan karena produk di beli tewrsebut tidak ada jaminan pengembalian atau tidak ada garansi.[8]

Konsumen membeli produk dompet semi kulit di lazada dengan harga yang cukup murah di karenakan harganya yang murah konsumen tertarik untuk membelinya estimasi pengirimannya 3 hari kerja setelah beberapa hari produk yang dipesan sudah sampai di tangan konsumen, Namun di sayangkan barang sampai dalam keadaan lecet atau cacat yang membuat konsumen merasa sedikit kecewa di karenakan barang yang di pesan tidak sesuai dengan yang di jelaskan di deskripsi produk dompet tersebut ternyata sedikit cacat yang membuat tampilannya

[8] Mia, *Wawancara*, tanggal 5 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kurang menarik karena ada sedikit bagian yang mengelupas. Meskipun begitu konsumen merasa enggan untuk melakukan pengembalian barang atau *return* pada pihak lazada dikarenakan konsumen merasa sulit mengikuti proses pengembalian barang yang telah di tentukan lazada.[9]

Konsumen melakukan pemesanan dengan melihat di platform lazada dengan melihat deskripsi produk dan memilih apa yang akan di belinya sekaligus memilih saputra merasa di kecewakan oleh lazada, dikarenakan feri memesan barang di lazada, setibanya dirumah kurir yang mengantar barang terkesan buru-buru akhirnya feri pun membayar pesanan tersebut dengan metode COD (*Cash On Delivery*) dan belum sempat mengecek barang, setelah di cek ternyata warna yang di dapat tidak sesuai warna yang feri pilih.[10]

konsumen menyatakan bahwa pelanggan setia lazada produk apapun yang konsumen butuhkan jika lazada menyediakan konsumen tersebut lebih memilih belanja di lazada dikarenakan lazada menawarkan kemudahan dalam berbelanja sampai kebutuhan alat rumah tangga pun konsumen memilih berbelanja di lazada dan di sinilah juga konsumen merasa di kecewakan oleh lazada, bahwasanya perlengkapan rumah tangga yang di pesannya di terima dalam keadaan rusak. Konsumen merasa di rugikan sekaligus di kecewakan konsumen pun mengajukan pengembalian barang tapi konsumen merasa proses

[9] Ayu, *Wawancara,* Via BBM, tanggal 22 September 2017
[10] https://Trustedcompany.com/id/reviews-lazada.co.id diakses pada 15 Sepytember 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengembalian barang tersebut rumit setelah kejadian itu konsumen sudah tidak pernah lagi belanja di lazada karena tidak menyukai pelayanannya.[11]

C. Upaya Lazada Untuk Perlindungan Konsumen

1. Pengembalian Produk

Pengembalian produk adalah barang dagangan yang diterima kembali oleh pihak pemasok atas pengembalian barang dari pihak pemesan karena suatu alasan dan atau sebab tertentu.

Alur pengembalian produk ke lazada, yaitu pertama login ke akun lazada dan dilanjutkan dengan mengklik ke pesanan saya dan klik pengembalian produk kemudian isi formulir pengembalian online, setelah mengisi formulir cetak formulir (retur), setelah itu kemas barang yang akan dikembalikan dan lampirkan *return* label, dan dikirimkan ke *Warehouse* Lazada, *warehouse* lazada ada dua yaitu Lazada Return Warehouse Gate 2 & 3 yang beralamat di Jl. Raya Bogor Km 36, Cimanggis, Depok, dan untuk wilayah jawa timur beralamat di Jl. Rungkut Industri Raya no. 9 Kawasan SIER Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Jawa Timur 60293.

Syarat yang diberikan lazada untuk pengembalian barang dan dana jika mengembalikan barang tidak sesuai syarat pengembalian lazada maka biaya pengiriman tidak akan diganti.

[11] https://Trustedcompany.com/id/reviews-lazada.co.id diakses pada 27 juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Adanya bukti pembelian (nomor pesanan, faktur pembelian, lainnya)

b. Rincian bank dalam Formulir Pengembalian apabila pembayaran dilakukan melalui Bank Transfer / Mandiri Klikpay / Cash on Delivery.

c. Menyertakan Formulir Pengembalian dalam bentuk cetak (atau tulis Kode Otorisasi Pengembalian-kode RA) ada di setiap paket pengembalian

d. Mengemas ulang produk yang akan di kembalikan dan temple stiker pengembalian di luar paket (tidak pada kardus produk)

e. Alasan pengembalian harus bersifat sah dan persyaratan persetujuan pengembalian barang terpenuhi

f. Mengirimkan produk yang ingin dikembalikan ke alamat gudang yang tercantum di formulir pengembalian barang

g. Untuk memudahkan proses *quality check*, apabila produk yang akan dikembalikan berupa gadget, laptop atau perangkat lainnya yang dilengkapi dengan kata sandi (password), pastikan untuk unlock atau menghapus kata sandi pada perangkat tersebut sebelum dikirim ke gudang.

Simbol keterangan kebijakan pengembalian yaitu 7 hari kalender sampai 14 hari kalender namun ada pula produk yang tidak dapat dikembalikan, untuk berubah pikiran lazada tidak menerima alasan tersebut, dan semua simbol ada jaminan uang kembali. Simbol pengembalian barang ada di keterangan produk yang akan di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pesan di *ptalform.*

Syarat untuk pengembalian barang di lazada

1) Menerima produk yang secara fundamental berbeda dari Produk ditetapkan dalam Kontrak Pelanggan atau
2) Menerima Produk yang rusak atau salah. Jika Pelanggan menerima produk palsu maka kewajiban Lazada hanya terbatas pada pengembalian dana, Lazada tidak wajib mencarikan produk pengganti untuk Pelanggan.[12]

2. Pengembalian Dana

Pengembalian dana atau uang pembayaran yang telah di lakukan oleh konsumen untuk membayar suatu produk dimana produk tersebut bisa berupa barang atau jasa dan pengembalian dana tersebut terjadi di karenakan batalnya transaksi dari salah satu pihak tersebut.

Metode pembayaran saat melakukan pemesanan produk melalui kartu kredit maka metode pengembalian dana dari lazada juga melalui kartu kredit dengan waktu pemrosesan 7-14 hari kerja setelah pengembalian telah di evaluasi.

Metode pembayaran bank *transfer* saat melalukan pemesanan produk maka pengembalian dana dari lazada melalui *Transfer* bank atau *store kredit,* dengan waktu pemrosesan 3-7 hari kerja setelah pengembalian di evaluasi.

[12] https://www.lazada.co.id/helpcenter/returns-refunds/#answer-faq-return-ans diakses pada tanggal 5 september 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Metode pembayaran saat melakukan pemesanan produk melalui KlikPay BCA maka pengembalian dana dari lazada melalui kartu kredit atau rekening tabungan, dengan waktu pemrosesan 7-14 hari kerja setelah pengembalian di evaluasi.

Metode pembayaran saat melakukan pemesanan produk melalui Teller maka pengembalian dana dari lazada melalui *transfer* bank atau *store kredit,* dengan waktu pemrosesan 3-7 hari kerja setelah pengembalian di evaluasi.

Metode pembayaran saat melakukan pemesanan produk melalui bayar di tempat (COD) maka pengembalian dana dari lazada melalui *transfer* bank atau *store kredit,* dengan waktu pemrosesan 3-7 hari kerja setelah pengembalian di evaluasi.

Metode pembayaran saat melakukan pemesanan produk melalui *store kredit,* maka pengembalian dana dari lazada juga melalui *store kredit,* dengan waktu pemrosesan 3-7 hari kerja setelah pengembalian di evaluasi.[13]

Store kredit, adalah mekanisme pengembalian senilai dengan harga produk yang konsumen pesan.konsumen dapat menggunakan *store kredit* seperti voucher belanja untuk memesan produk. *Store kredit* hanya dapat digunakan 1 kali pembelanjaan dan berlaku selama 1 tahun Penggunaan kredit store konsumen, Jika store kredit konsumen telah

[13] https://www.lazada.co.id/helpcenter/returns-refunds/#answer-faq-return-ans diakses pada tanggal 6 september 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersedia, konsumen akan menerima kode *voucher*. Kemudian konsumen memasukkan kode voucher ini ke kolom kode voucher dan klik gunakan *voucher* saat konfirmasi pesanan. Penyesuaian harga akan diterapkan pada total harga pesanan konsumen.

D. Syarat Ketentuan Penggunaan Lazada.co.id

Syarat Penggunaan ini mengatur penggunaan dan akses *Platform* (di definisikan di bawah) dan penggunaan layanan (di definisikan di bawah). Dengan mengakses *Platform* dan atau menggunakan Layanan, Anda setuju untuk terikat dengan Syarat Penggunaan ini. Jika Anda tidak menyetujui Syarat Penggunaan ini, maka Anda jangan/berhenti mengakses dan/atau menggunakan *Platform* atau Layanan ini.[14]

1. Penggunaan umum Layanan dan/atau akses atas *Platform*

   a. Pedoman penggunaan *Platform* dan/atau Layanan: Anda setuju untuk mematuhi setiap dan semua pedoman, pemberitahuan, aturan operasi dan kebijakan dan instruksi yang berkaitan dengan penggunaan Layanan dan/atau akses ke *Platform*, serta setiap perubahan-nya, yang dikeluarkan oleh kami, dari waktu ke waktu. Kami berhak untuk merevisi pedoman, pemberitahuan, aturan operasi, kebijakan dan instruksi sewaktu-waktu dan Anda dianggap mengetahui dan tunduk oleh setiap perubahan tersebut di atas setelah ada-nya pemberitahuan

[14] https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ diakses pada 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau publikasi atas perubahan tersebut di *Platform* atau pemberitahuan melalui media lain.

b. Ketersediaan *Platform* dan Layanan: Kami dapat meningkatkan, memodifikasi,menghentikan sementara, menghentikan penyediaan, menghapus, baik secara keseluruhan atau sebagian dari *Platform* atau Layanan, tanpa memberikan alasan & pemberitahuan sebelumnya, dan tidak bertanggung jawab jika peningkatan, modifikasi, suspensi atau penghapusan tersebut mencegah Anda mengakses *Platform* atau bagian dari Layanan.

c. Kebijakan Privasi: Penggunaan Anda atas Layanan dan/atau akses Anda ke *Platform* juga tunduk pada Kebijakan Privasi sebagaimana tercantum di https://www.lazada.co.id/privacy-policy/

d. Syarat & Ketentuan Penjualan: Pembelian Produk apapun akan tunduk pada Syarat & Ketentuan Penjualan sebagaimana tercantum di https://www.lazada.co.id/terms-of-use/tos Jika Anda menggunakan Voucher, maka Syarat & Ketentuan *Voucher* sebagaimana dimaksud pada https://www.lazada.co.id/terms-of-use/tov[15]

2. Penggunaan Layanan

a. Pembatasan: Penggunaan Layanan terbatas pada Pelanggan yang sah yang berada pada usia dewasa secara hukum.

[15] https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ diakses pada 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persyaratan penggunaan umum: Dengan ini Anda setuju:

1) Untuk selalu mengakses dan/atau menggunakan Layanan hanya untuk tujuan yang tidak melanggar hukum, dan dengan cara yang sah dan selanjutnya setuju untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Layanan dengan itikad baik
2) Memastikan bahwa setiap informasi atau data yang Anda berikan/umumkan/posting atau yang dimunculkan di *Platform* sehubungan dengan Layanan adalah akurat dan setuju untuk bertanggung jawab atas informasi dan data tersebut.[16]

b. Deskripsi Produk: Kami selalu berusaha untuk memberikan deskripsi yang akurat tentang Produk, namun tidak bertanggungjawab atas jaminan bahwa deskripsi tersebut akurat, terkini atau bebas dari kesalahan.

1) Harga Produk: Semua Harga terdaftar termasuk PPN, kecuali penjual bukan PKP. Kami berhak untuk mengubah Daftar Harga setiap saat tanpa memberikan alasan apapun atau pemberitahuan sebelumnya.
2) Vendor Pihak Ketiga: Dengan ini Anda mengetahui bahwa atas keberadaan pihak – pihak lain selain Lazada (Vendor Pihak Ketiga) yang mendaftar dan menjual produk di Platform. Produk yang dijual di Platform oleh Lazada atau Vendor Pihak Ketiga dapat

[16] https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ diakses pada 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dicantumkan pada daftar Produk pada laman web. Untuk menghindari keraguan, setiap transaksi / kesepakatan atas penjualan produk Vendor Pihak Ketiga kepada Pelanggan, adalah kesepakatan atau perjanjian yang dibuat langsung oleh Pelanggan dan Vendor Pihak Ketiga, yang mengikat hanya antara Pelanggan dan Vendor Pihak Ketiga.[17]

c. Keterbatasan atas tanggung jawab dan kewajiban

1) Tidak ada pernyataan atau jaminan: Layanan, Platform dan Material yang tersedia adalah berbasis "sebagaimana adanya" dan "sebagaimana tersedia". Semua data dan/atau informasi yang terkandung dalam Platform, Layanan atau Material yang disediakan ditujukan sebagai informasi saja. Tidak ada pernyataan atau jaminan apapun, yang tersirat, tersurat maupun diatur, termasuk jaminan non-pelanggaran (*non-infringement*) atas pihak ketiga yang meliputi: hak, kepemilikan, kelayakan jual (*merchantability*), kualitas yang memuaskan atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, sehubungan dengan Platform, Layanan atau Material. Tanpa mengesampingkan ketentuan lain yang berlaku, kami tidak menjamin:

[17] https://www.lazada.co.id/terms-of-use/ diakses pada 5 September 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Akurasi, ketepatan waktu, kecukupan, nilai komersial atau kelengkapan dari semua data dan/atau informasi yang terkandung dalam Platform, Layanan atau Material;
b) bahwa Platform, Layanan atau bahwa setiap Material selalu tersedia tanpa gangguan, aman atau bebas dari kesalahan atau kelalaian, atau setiap cacat yang ditemukan akan langsung diperbaiki;
c) Bahwa Platform, Layanan atau Material selalu bebas dari virus komputer atau kode berbahaya lainnya, merugikan, merusak, agen, program atau macro; dan
d) keamanan atas informasi apapun yang dikirim oleh Anda atau untuk Anda melalui Platform atau Layanan, dan dengan ini Anda menerima risiko bahwa informasi apapun yang dikirim atau diterima melalui Layanan atau Platform dapat diakses oleh pihak ketiga yang tidak sah dan / atau diungkapkan oleh kami atau petugas, karyawan atau agen kepada pihak ketiga yang mengaku Anda atau mengaku bertindak di bawah otoritas Anda. Transmisi melalui Internet dan surat elektronik dapat dikenakan gangguan, transmisi pemadaman, tertunda transmisi karena lalu lintas internet atau transmisi data yang tidak benar karena sifat publik dari internet.[18]

[18] , Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan" dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada tanggal 10 September Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pengecualian pertanggungjawaban: Lazada tidak bertanggung jawab kepada Anda untuk Kerugian apapun atau apapun penyebabnya (dalam bentuk apapun) yang timbul secara langsung atau tidak langsung.

e. Risiko Anda sendiri: Setiap risiko kesalahpahaman, kesalahan, kerusakan, biaya atau Kerugian yang diakibatkan dari penggunaan Platform, adalah sepenuhnya risiko Anda sendiri dan Lazada tidak bertanggung jawab untuk itu.

f. Pemutusan

1) Pembatalan oleh Anda: Anda 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 .

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 menangguhkan 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:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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;.[19]

[19] , Terms of Use, Syarat dan Ketentuan Penggunaan" dikutip dari www.lazada.co.id diakses pada tanggal 10 September Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id