

ABSTRAK

Teknologi adalah sesuatu yang diciptakan untuk memudahkan kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam hal perdagangan. Untuk melakukan jual beli, pelaku usaha dan konsumen tidak lagi perlu melakukan tatap muka. Hal tersebut dapat terjadi melalui jual beli secara *online* salah satunya adalah melalui *online marketplace*. *Online marketplace* adalah sebuah tempat jual beli yang dilakukan pada sebuah *website* yang terdapat banyak penjual atau yang dalam hal ini disebut sebagai *merchant* dan produk yang dijual pun bermacam-macam. Dalam hal jual beli dapat dimungkinkan terjadi sengketa. Sengketa juga dimungkinkan dapat terjadi dalam jual beli melalui *online marketplace*. Maka dari itu, pihak penyedia *platform* belanja *online* menyediakan pusat resolusi pada *websitenya* untuk mengatasi masalah yang dapat terjadi selama proses jual beli melalui *online marketplace*. Dalam hal ini pihak penyedia *platform* belanja *online* lebih mengutamakan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara damai sesuai dengan ketentuan pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen *online marketplace* yang terjadi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan secara *online* tanpa tatap muka atau yang biasa disebut dengan *Online Dispute Resolution (ODR)*.

Kata kunci : Jual Beli, *Online Marketplace*, Perlindungan Konsumen, *Online Dispute Resolution (ODR)*

ABSTRACT

Technology is something that is created to make human's life easier, one of which is in terms of trade. To do the tradings, sellers and consumers are no need to meet directly. Those terms could happen through the e-commerce specially through online marketplace. Online marketplace is a website base market which has many merchants in it and the products sold are various. Dispute could happens in any kind of trading including e-commerce through online marketplace. That's why the e-commerce provider provide the dispute resolution center to solve any kind of disputes that could happen while the transaction happens. In this case the provider of online shopping platforms prioritizes to resolve disputes outside the court peacefully in accordance with the provisions of Article 47 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The dispute resolution of the online marketplace consumer is one of the alternative dispute resolutions form which is done online without any meet which is called Online Dispute Resolution (ODR).

Keywords : E-Commerce, Online Marketplace, Consumer Protection, Online Dispute Resolution