

# **RINGKASAN EKSEKUTIF**

## **PENELITIAN PERILAKU PELAKU USAHA DI SEKTOR E-COMMERCE**



**Direktorat Ekonomi  
Kedeputian Kajian dan Advokasi  
Komisi Pengawas Persaingan Usaha  
2019**

## I. Latar Belakang

Perusahaan *e-commerce* (provider) dengan skala besar akan memiliki kekuatan pasar sehingga dapat mengendalikan pasar dan pengguna (*lock-in*) serta menciptakan hambatan bagi provider lain untuk masuk pasar. Selain itu, perusahaan *e-commerce* dengan skala besar akan memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lebih tinggi dibandingkan dengan penggunanya sehingga berpotensi menciptakan hubungan kemitraan yang tidak sebanding.

Adanya potensi-potensi perilaku anti persaingan yang sehat tersebut menjadi tanggung jawab institusi persaingan usaha, termasuk KPPU. Berbeda dengan bisnis konvensional, analisis persaingan usaha di sektor *e-commerce* lebih rumit karena interaksi bisnis di dalamnya sangat kompleks, melibatkan platform sebagai *intermediary* berbagai sisi pasar serta adanya *network effect* yang mampu menciptakan *Market Contestability* yang lebih tinggi sehingga mempengaruhi struktur, perilaku dan kinerja di sektor *e-commerce*.

## II. Hasil Penelitian

1. Berdasarkan hasil survey kepada 612 (enam ratus dua belas) responden mendapatkan hasil sebagai berikut:
  - a) Kehadiran aplikasi marketplace dan *transport on demand* mampu memberikan kontribusi kenaikan omzet kepada mitra, baik omzet 1 bulan terakhir maupun estimasi omzet 3 bulan yang akan datang.
  - b) Mayoritas mitra menyatakan puas dengan prosedur pencairan dana, yang didukung waktu pencairan yang rata-rata hanya dalam beberapa hari.
  - c) Tingkat kepuasan mitra atas biaya potongan marketplace mayoritas menyatakan kategori sedang, sedangkan untuk *transport on demand* mayoritas menyatakan puas.
  - d) Permasalahan yang sering terjadi adalah aplikasi error yang terjadi di aplikasi marketplace dan *transport on demand*, sedangkan khusus pada *transport on demand* ditemukan permasalahan non teknis berupa persaingan antar produsen barang sejenis.
2. Pada semua mitra platform tidak memiliki posisi tawar terhadap kebijakan platform sehingga mitra harus menjalankan semua kebijakan platform, jika tidak diikuti terancam sanksi suspend sampai dikeluarkan dari mitra. Kebijakan platform sangat berpihak pada konsumen sehingga mitra seringkali menjadi pihak yang menerima berbagai resiko tindakan ketidakpuasan konsumen.
3. Perjanjian atau "Syarat & Ketentuan" (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* adalah bentuk perjanjian baku yang mana eksistensinya dapat diterima dalam praktik perjanjian saat ini, terlebih lagi di era perkembangan

e-commerce yang menuntut proses yang instan dan cepat. Keberadaan perjanjian baku tersebut tetap harus mematuhi prinsip-prinsip atau asas-asas di dalam perjanjian serta beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Nomor Informasi dan Transaksi Elektronik. Dari beberapa contoh perjanjian atau “Syarat & Ketentuan” (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* masih ditemukan praktik penerapan klausula eksenorasi yang membebaskan tanggung jawab aplikator terhadap kesalahan-kesalahan dalam sistem aplikasinya.

4. Dari pola kemitraan yang diatur dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 serta Peraturan KPPU Nomor 4 Tahun 2019, berdasarkan perjanjian atau “Syarat & Ketentuan” (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* tidak ada satupun pola kemitraan yang diadopsi oleh *platform marketplace* dan *platform transportation on demand*. Karena, pola hubungan hukum yang terbangun berdasarkan perjanjian atau “Syarat & Ketentuan” (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* tersebut adalah pola hubungan kontraktual yang bersifat individual atau privat. Hal ini membawa konsekwensi logis bahwa ruanglingkup aturan hukum yang mengaturnya lebih banyak terkait dengan hukum perjanjian atau hukum kontrak.
5. Kewenangan pengawasan kemitraan yang saat ini dimiliki oleh KPPU sudah cukup memiliki landasan hukum yang kuat, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 serta Peraturan KPPU Nomor 4 Tahun 2019. Namun, mengingat dinamika di era *e-commerce* yang cukup cepat dan dinamis maka perlu ada upaya antisipasi khususnya terhadap pola hubungan hukum yang terbangun diantara pengguna atau mitra dengan pihak pengelola *platform marketplace* dan *platform transportation on demand*.

### III. Rekomendasi

1. Peran pengawasan KPPU harus mampu menjangkau upaya untuk melakukan review terhadap perjanjian atau “Syarat & Ketentuan” (*Term of Condition*) yang tercantum di dalam *platform marketplace* dan *platform transportation on demand*. Mengingat masih banyaknya celah-celah hukum yang dikemudian hari akan menimbulkan potensi terjadinya ketidakseimbangan hubungan hukum yang terjadi antara pengelola *platform marketplace* dan *platform transportation on demand* dengan pengguna atau mitranya.

2. KPPU dapat menggunakan kewenangannya untuk memberikan saran dan masukan kepada kementerian terkait, aplikator dan mitra untuk dapat membangun pola hubungan kerjasamanya yang sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013.
3. Mengingat jumlah aplikator besar di bidang *transport on demand* hanya dikuasai oleh 2 pemain besar saja, maka KPPU sebagai lembaga yang mendapatkan mandat untuk melakukan pengawasan persaingan usaha selayaknya melakukan pemantauan pada bidang *transport on demand*, agar terhindar dari praktik persaingan usaha yang tidak sehat yaitu dimungkinkannya timbul praktik monopoli dan kartel.
4. Terkait adanya perbedaan fasilitas yang dapat diakses oleh anggota koperasi dengan biaya tertentu, sebagaimana ditemukan dalam *in-depth interview* dengan beberapa responden mitra pengemudi mobil *transport on demand*, maka perlu dipertimbangkan untuk melakukan pengawasan atas praktik-praktik tersebut, agar dapat terwujud persaingan usaha yang berkeadilan.