

Tabel 2. Analisis terhadap sistem jual beli marketplace

| Aspek | Facebook Messenger Metode Cash On Delivery (COD) | Marketplace (Shopee, Lazada, dll.) |
|-----------------------|--|---|
| Tempat transaksi | Chat langsung via Messenger | Aplikasi marketplace resmi |
| Sistem pembayaran | Hanya <i>cash on delivery (COD)</i> tunai | <i>cash on delivery (COD)</i> , transfer, e-wallet, kartu kredit, dll. |
| Jaminan | Tidak ada | Ada (<i>escrow, refund, retur, komplain</i>) |
| Proses pengiriman | Bawa langsung saat <i>cash on delivery (COD)</i> | Ekspedisi resmi terintegrasi |
| Perlindungan konsumen | Tidak ada | Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019, (garansi uang kembali, pusat resolusi) UU perlindungan konsumen |
| Resiko | Tinggi (rawan penipuan, tidak dijamin) | Rendah (karena memakai pihak ke 3 / perantara & proteksi) |
| Kelebihan | Simple, cepat, tanpa admin <i>fee</i> | Aman, banyak pilihan bayar & kirim, terjamin (lebih aman dan ada garansi dari pihak ke 3) |
| Kekurangan | tergantung kepercayaan pribadi | Proses lebih resmi sesuai SOP marketplace & ada biaya layanan |

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)