

BAB II

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI

ONLINE DENGAN SISTEM DROPSHIPPING

A. Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping*

1. Pengertian Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping*

Faktor perkembangan teknologi dapat membantu masyarakat dalam melakukan interaksi, komunikasi, dan jual beli. Pada aktivitas jual beli yang biasa dilakukan dengan cara berinteraksi dengan tatap muka antara pembeli dan penjual. Dimana pembeli dapat memilih dan memeriksa barang yang akan dibeli secara langsung. Namun, dengan berkembangnya teknologi penjual dan pembeli tidak perlu berinteraksi atau bertatap muka secara langsung.

Saat ini metode dalam transaksi jual beli dilakukan secara *daring* dengan memanfaatkan media *online* atau *marketplace (e-commerce)*. Istilah *e-commerce* digunakan untuk mendeskripsikan semua transaksi yang memakai media elektronik. Perdagangan elektronik dapat diartikan sebagai kegiatan usaha jual beli yang sebagian maupun seluruhnya didukung dengan internet *working*, atau dapat juga diartikan bahwa rangkaian proses jual beli barang maupun jasa yang menggunakan internet.¹ Perdagangan elektronik memberikan dampak yang positif karena

¹ Abdul Halim Barkatullah. *Bisnis e-Commerce*. *Loc.cit.*

lebih efektif dan efisien sehingga memberikan kemudahan bagi para pelaku bisnis.

Pada dasarnya jual beli *online* (*e-commerce*) sama dengan jual beli konvensional, yakni dengan adanya kesepakatan mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan dan kesepakatan harga, maka terjadilah jual beli antara pihak tersebut. Perbedaan jual beli secara *online* dan jual beli biasa terletak pada media yang digunakan serta perbedaan terkait transaksi uang atau pembayaran. Pembayaran yang dilakukan untuk menebus barang yang diinginkan beserta biaya kirim (jika ada) menggunakan cara transfer. Pada kegiatan ini, terjadi perpindahan nominal yang dikirim oleh pembeli melalui media bank dan lain sebagainya. Baru setelah transfer dilakukan barang akan dipersiapkan oleh penjual untuk segera dikirim ke pembeli.

Salah satu sistem bisnis *online* yang menjadi *trend* yaitu dengan menggunakan sistem *dropshipping*. Jual beli melalui sistem *dropship* tidak terlepas dari perdagangan pada umumnya yang tercantum dalam undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan bahwa:

“Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi”.

Sistem ini mirip dengan sistem reselling yang lebih dulu dikenal, hanya saja jika pada reselling diperlukan dana untuk melakukan stok barang yang dibeli dari supplier. Berbeda dengan sistem *dropship*, *dropshipping* merupakan suatu bentuk kegiatan usaha yang bisa dilakukan dengan tanpa memiliki stok barang atau produk yang hendak dipasarkan.

Dalam pengertian lain dropshipping diartikan sebagai bentuk kegiatan menjual barang hanya dengan mengiklankan dan mengunggah foto produk ke media sosial atau toko *online (marketplace)* tanpa perlu biaya untuk stok barang dan menggunakan harga jual dari penetapan kesepakatan harga oleh supplier dengan *dropshipper* atau sesuai dengan keinginan pihak *dropshipper* sendiri.²

Menurut Feri Sulianta, transaksi *dropshipping* adalah salah satu metode jual beli yang dilakukan dengan cara *online*, dimana badan usaha atau perseorangan tidak memiliki barang dan tidak melakukan penyetokan barang, melainkan menjalin kerja sama dengan perusahaan lain yang memiliki barang yang sesungguhnya.³ Dalam sistem jual beli online ini mengumpulkan banyak keuntungan bagi kedua belah pihak atau pelaku usaha pertama penjual (supplier) dan penjual kedua (*dropshipper*). Dimana supplier terbantu akan pemasaran yang dilakukan oleh *dropshipper*, dimana produknya dapat lebih mudah dicari oleh konsumen, terlebih dengan biaya pemasaran yang tidak begitu besar.

2. Mekanisme Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping*

Bentuk transaksi dalam *e-commerce* dengan sistem *dropshipping* sebenarnya mekanisme pembeliannya tidak berbeda dengan transaksi *online* pada umumnya. Hanya saja seorang *dropshipper* sebagai penjual hanya mempromosikan atau mengiklankan barang tanpa menyetok dan

² Ahmad Syafi'i. *Op. cit.* h. 15.

³ Feri Sulianta. *Terobosan Berjualan Online*. Andi Publisher. Malang. 2014. h. 3.

menyediakan tempat penyetokan barang dengan cara mengupload gambar dari katalog barang ditoko *online* miliknya dengan menginformasikan beberapa ketentuan dan beberapa spesifikasi barang yang ditawarkan seperti harga, ukuran, bahan, timbangan dan sebagainya.

Dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *dropship* terdapat beberapa pihak yang berhubungan selama transaksi jual beli berlangsung, antara lain:

- 1) Distributor atau Supplier; berperan sebagai pemilik dan penyedia barang, juga sebagai pengirim barang secara langsung kepada konsumen akan tetapi dengan identitas nama toko *online* milik *dropshipper*, bukan identitas dari distributor/supplier.
- 2) *Dropshipper*; berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Peran *dropshipper* sebagai perantara penjualan barang yang menjual juga mengiklankan barang serta meneruskan pembelian dari konsumen kepada distributor/supplier yaitu dengan mengirimkan harga barang dan biaya pengiriman barang agar mendapatkan keuntungan dari selisih harga barang yang dipesan oleh konsumen.
- 3) Konsumen; berperan sebagai pihak yang membeli barang kepada *dropshipper*. Konsumen melihat barang tersebut dari iklan yang disebarkan oleh *dropshipper* melalui *marketpalce*. Konsumen akan membayar dengan harga yang diberikan oleh *dropshipper* sesuai dengan barang yang akan dibelinya.

Gambaran mengenai tahapan-tahapan dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*, sebagai berikut:

1. Transaksi *dropshipping* bermula dengan pelaku menawarkan diri atau supplier yang membuka pendaftaran menjadi *dropshipper* di toko *onlinenya* tersebut. Kemudian, jika supplier setuju terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak.
2. Setelah itu, *dropshipper* mulai mengiklankan produk-produk melalui media *marketing* atau toko *online* yang *dropshipper* punya. Misalnya aplikasi *marketplace* atau media sosial.
3. Jika pembeli tertarik dan ingin membeli produk yang dipasarkan tersebut, calon konsumen harus segera membayar harga yang sudah diperjanjikan agar barang segera diproses.
4. Kemudian *dropshipper* menginput data pesanan produk yang diinginkan konsumen kepada supplier.
5. Produk pesanan tersebut akan dikirimkan langsung dari supplier dengan atas nama toko *online* milik *dropshipper*.

Dalam jual beli dengan sistem ini model kerjasama antara *dropshipper* dengan supplier ada 2 macam, yaitu: Supplier memberikan harga ke *dropshipper*, kemudian *dropshipper* dapat menjual barang kepada konsumen dengan harga yang ditetapkannya sendiri, dengan memasukkan keuntungan yang lebih atau harga sejak awal sudah ditetapkan oleh supplier, termasuk besaran *fee* untuk *dropshipper* bagi setiap barang yang terjual.

Bisnis transaksi jual beli dengan sistem *dropshipping* ini mampu menciptakan lapangan pekerjaan baru dengan pasar yang sangat luas dan berbagai kemudahan di dalamnya, menjadikan bisnis ini menjadi salah satu peluang usaha yang diminati masyarakat. Sistem ini memiliki beberapa keuntungan bagi pelaku usaha dibandingkan dengan sistem lain, yaitu: Tidak membutuhkan modal besar untuk menjalankan sistem ini, *dropshipper* mendapat untung atau upah atas jasanya memasarkan barang milik supplier, *dropshipper* tidak perlu menyediakan gudang barang, *dropshipper* terbebas dari beban pengemasan dan distribusi produk, dan *dropshipper* dapat menjalankan usaha ini kapan pun dan di mana pun.

Selain memiliki beberapa kelebihan, sistem *dropship* ini juga memiliki kekurangan antara lain sebagai berikut:

1. Tidak dapat mengetahui kualitas barang secara langsung, dikarenakan *dropshipper* hanya berperan sebagai perantara.
2. Informasi mengenai ketersediaan barang.
3. Kesulitan dalam menjawab komplain dari konsumen mengingat barang yang dijual tidak secara langsung *dropshipper* kirim sendiri, maka bisa saja saat konsumen atau pembeli melakukan komplain (misal ada cacat atau kerusakan barang yang diterima pembeli).⁴

B. Perjanjian Para Pihak dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping*

⁴ Wahana Komputer. *Membangun Usaha Bisnis Dropshipper*. PT. Elex Media Komput indo. Jakarta. 2013. H. 13.

Dalam suatu transaksi jual beli pastinya tidak lepas dari adanya perjanjian yang dilakukan para pihak dengan cara tertulis ataupun dengan cara lisan. Perjanjian jual beli melalui sistem elektronik lebih praktis dikarenakan tanpa memerlukan kertas dan pena serta tidak perlu lagi melakukan perjanjian secara langsung sehingga perdagangan atau jual beli elektronik tersebut dipercaya menjadi penggerak perekonomian baru dalam bidang teknologi.

Jual beli *online* dengan sistem *dropship* adalah bentuk usaha legal atau sah di mata hukum, karena sistem usaha *dropship* sama seperti usaha jual beli biasa, dan pihak yang terlibat sama, yakni ada produsen dan ada konsumen. Maka timbul hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang diikat oleh sebuah perjanjian. Perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313 dan pasal 1338 bahwa suatu perjanjian merupakan perikatan antara satu orang atau orang lainnya yang sepakat mengikatkan dirinya satu sama lain.

Terkait mengenai perjanjian, ada beberapa aspek yang menyatakan bahwa sebagai sahnya suatu perjanjian yakni tercantum pada Pasal 1320 KUHPerdata. Adapun syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Adanya kata sepakat para pihak untuk mengikatkan diri satu sama lain.
2. Memiliki suatu kecakapan untuk mengadakan perjanjian.

3. Adanya sebab tertentu dalam perjanjian dan obyek yang diperjanjikan merupakan hal yang di halalkan menurut peraturan dan kepatutan dalam masyarakat.⁵

Jika seluruh persyaratan tersebut telah terpenuhi dalam suatu perjanjian jual beli, maka telah muncul sebuah perjanjian antar para pihak yang mengakibatkan adanya hubungan hukum yang melekat hak dan kewajiban para pihak untuk dipenuhi. Demi mencapai kata sepakat dalam sebuah perjanjian, para pihak harus memiliki itikad yang baik dan memberikan kebebasan yang tanpa paksaan dalam menentukan apa saja yang wajib dicantumkan dalam perjanjian tersebut.

Sah atau tidaknya transaksi jual beli dengan sistem *dropship* bisa dilihat dari Pasal 1457 KUHPerdara yang mengemukakan bahwa:

“Suatu tindakan jual beli termasuk perjanjian karena adanya pihak yang mengikatkan dirinya satu sama lain untuk menyerahkan sesuatu oleh satu pihak dan pihak lainnya menerima barang tersebut dan membayar sesuai dengan harga yang telah disepakati atau diperjanjikan atas barang tersebut”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, sistem *dropshipping* memenuhi ketentuan unsur-unsur dalam sebuah perjanjian jual beli, pertama sudah terpenuhinya unsur subyek yaitu adanya para pihak yang saling mengikat yang dalam hal ini, *dropshipper* sebagai produsen, dan pembeli *online* sebagai konsumen. Kedua, sudah terpenuhinya unsur kebendaan, yaitu adanya benda yang berupa produk yang diperjualbelikan. Ketika sudah sah antara *dropship* menentukan harga atas barang yang dijualnya dan pembeli yang menyepakati

⁵ “Gumanti, Retna. *Syarat Sahnya Perjanjian* (Ditinjau dari KUHPerdara). Jurnal Pelangi Ilmu 5 No. 1. 2012. h. 4.

harga jual tersebut dan membayarkannya dengan sejumlah uang yang sudah sesuai dengan kesepakatan, maka sudah terjadi perjanjian jual beli yang dianggap sah.

Dengan kesamaan konsep antara sistem jual beli konvensional dengan jual beli *online*, dirasa perlu untuk mencantumkan ketentuan transaksi elektronik sesuai yang sudah diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) UU ITE yang menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik ialah suatu perbuatan hukum yang dalam kegiatannya menggunakan jaringan komputer, komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Dalam transaksi elektronik, perjanjian antar pihak dan kontak elektronik juga dijelaskan dalam Pasal 1 angka (17) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) yakni perjanjian pihak-pihak yang dibuat, menggunakan sistem elektronik atau yang disebut dengan kontrak elektronik. Serta Pasal 46 ayat (2) Peraturan pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), kontrak elektronik dapat dianggap sah jika ada perjanjian para pihak yang dilakukan oleh yang cakap atau berwenang, ada obyek tertentu dan merupakan hal yang halal menurut undang-undang dan kepatutan masyarakat.

Sistem usaha *dropship* ini karena menggunakan metode jual beli *online*, maka harus tunduk dengan ketentuan terkait diatas, artinya terpenuhinya unsur-unsur pada transaksi elektronik dikarenakan

menggunakan jaringan komputer, komputer dan media elektronik lainnya, dan juga telah timbul perbuatan hukum yakni transaksi jual beli produk barang dan juga sudah memenuhi kontrak elektronik. Selain memenuhi kontrak elektronik, pelaku usaha (*dropshipper*) juga harus memperhatikan ketentuan Pasal 45 ayat (2) yakni transparansi, iktikad baik, kewajaran, prinsip kehati-hatian, dan akuntabilitas.

Perjanjian jual beli merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan antara para pihak yang mengikat mereka sebagaimana layaknya daya ikat undang-undang pasal 1338 ayat 1 KUHPerduta. Karenanya, segala hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut harus dipenuhi baik dari pihak penjual maupun pihak pembeli.

C. Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping*

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata lindung yang berarti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membetengi. Sedangkan istilah konsumen menurut bahasa dari kata "*Consumer*" yang secara tepat arti katanya adalah (lawan dari produsen) setiap orang menggunakan barang.⁶

Pengertian Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa:

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2008. h. 22.

"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Kalimat yang menyatakan "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan dapat berfungsi sebagai pemeriksaan terhadap tindakan sewenang-wenang yang mempengaruhi pelaku usaha semata-mata untuk menjamin perlindungan konsumen, dan sebaliknya untuk menjamin kejelasan hukum bagi konsumen.

Ada dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Az.Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah ini berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah "keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai "keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya."⁷

Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni: Pertama, Undang-Undang

⁷ Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2014. h.37.

Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.⁸ Tujuan perlindungan konsumen, sebagaimana dalam ketentuan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses *negative* pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

⁸ "Desy Ary Setywati, dkk. Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. Syiah Kuala Law Journal. Vol. 1, No. 3. 2017. h. 36-37.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen mencakup cakupan yang luas, mulai dari tahap kegiatan memperoleh barang dan jasa hingga hasil penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, termasuk perlindungan terhadap pelanggan, barang, dan jasa. Hal ini terlihat dari Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk memperoleh jaminan yang seharusnya diterima konsumen atas setiap barang atau jasa yang digunakan atau dibelinya dan memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi permintaannya. Cakupan perlindungan konsumen memiliki dua komponen, yaitu:⁹

- a. Perlindungan bagi pelanggan terhadap kemungkinan barang yang didapat tidak sesuai dengan ketentuan transaksi.
- b. Perlindungan bagi konsumen dari istilah-istilah yang kurang menguntungkan atau bahkan tidak adil bagi mereka.

⁹ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. CV. Pustaka Bengawan. Surakarta. 2017. H. 4.

Perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen diselenggarakan secara bersama-sama berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan agar segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, maksudnya agar partisipasi semua orang dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan, maksudnya perlindungan konsumen memberikan materiil ataupun spiritual. Asas ini mengandung pengertian bahwa konsumen, pelaku usaha dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- d. Asas keselamatan dan keamanan konsumen yaitu untuk jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang di konsumsi atau di gunakan.

e. Asas kepastian hukum, maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum. Bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-Undang ini dapat di wujudkan dalam kehidupan bermasyarakat dan masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan yang telah diatur dan ditetapkan dalam Undang-Undang.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), antara lain:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta;
- c) Mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- d) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- e) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- f) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- g) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen.
- h) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- i) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,.
- j) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen dalam jual beli menggunakan sistem *dropship* ini jika dikaitkan dengan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) huruf b dimana konsumen yang dalam hal ini pembeli berhak untuk memilih barang dan mendapatkan barang sesuai harga dan jaminan yang di janjikan pihak penjual. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang yang akan diperjualbelikan terlebih dalam transaksi jual beli dengan sistem *dropship* konsumen tidak dapat melihat barang yang dijual secara langsung sehingga informasi tersebut sangat berarti bagi pembeli.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

mestinya. Dari hak-hak konsumen dapat disimpulkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.¹⁰

Upaya dalam menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas kewajibannya, para pelaku usaha diberikan hak dengan cara konsumen yang menjalankan kewajibannya. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), hak-hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2000. H. 30.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) huruf a menjelaskan hak dari pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Hal ini sejalan dengan pasal 5 huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Sementara berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BAB III Bagian Kedua, Pasal 7, kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan peraturan tersebut, terjadinya wanprestasi pada suatu perjanjian dapat dicegah jika setiap pihak dalam perjanjian jual beli memenuhi kewajibannya. Sebagaimana yang tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) huruf a yaitu pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan usahanya. "Beritikad baik dalam suatu perjanjian" dapat diartikan, bahwa hendaknya suatu perjanjian dilakukan dengan niat yang baik, jujur dan bersih sehingga, dalam pelaksanaannya nanti tercermin kepastian hukum dan rasa adil bagi para pihak yang terikat dalam perjanjian.

Sedangkan, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 UUPK:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktupenggunaan pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempertegas dalam melindungi konsumen yaitu dengan melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan

barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen dengan barang yang diiklankan merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

D. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping* Menurut Peraturan Perundang-undangan

1. Perlindungan Hukum dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Istilah Perlindungan konsumen berhubungan dengan perlindungan hukum. Maka dari itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum yang bertujuan untuk memberikan upaya untuk melindungi kepentingan setiap individu dalam masyarakat. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *online* dengan menggunakan sistem *dropship* dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan represif.

a. Perlindungan Hukum Secara Preventif

Perlindungan hukum secara preventif dalam jual beli dengan menggunakan sistem *dropship* ini berfungsi untuk mencegah agar tidak dirugikannya masyarakat sebagai konsumen oleh pihak pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Perlindungan secara preventif yang dapat diberikan pelaku usaha dalam melindungi konsumen, yaitu dengan melaksanakan kewajiban para pihak sebagaimana yang telah

diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya yang tercantum pada Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha dan Pasal 8 yang mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

b. Perlindungan Hukum Secara Represif

Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat dilakukan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (1) dan (2):

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen ayat (2): “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.¹¹

Berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Penyelesaian secara litigasi adalah dengan pengajuan gugatan ke pengadilan dilingkup Peradilan Umum. Sedangkan berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Penyelesaian sengketa dengan cara non-litigasi adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf f Undang-Undang (UUPK) menyebutkan bahwa pelaku usaha

¹¹ Adrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Ghalia Inonesia. Bogor. 2008. h. 23.

berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwasanya menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jalur pengadilan bukan satu-satunya cara untuk penyelesaian sengketa akibat kerugian konsumen, tetapi juga dapat diselesaikan dengan damai atau tanpa melalui jalur pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 45 ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa dapat melalui jalur perdamaian oleh kedua belah pihak tanpa melalui jalur pengadilan.

2. Perlindungan Hukum dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping* Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Transaksi perdagangan melalui internet disamping memberikan banyak kemudahan serta manfaat untuk konsumen, pada sisi lain menimbulkan permasalahan baru. Terlebih dalam praktik perdagangan melalui *dropshipping*. Secara garis besar, dapat ditemui beberapa permasalahan yang muncul yang berkenaan dengan hak-hak konsumen ialah konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat

¹² Santiago Faisal. *Pengantar Hukum Bisnis*. Mitra Wacana Media. Jakarta. 2012. H. 118.

ataupun menyentuh barang yang hendak dipesan, ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan.¹³

Dari sebagian permasalahan yang merugikan konsumen antaranya ketidaksesuaian barang, informasi yang tidak jujur, ketidaktepatan waktu pengiriman barang serta kecacatan produk dan hal lain yang merugikan konsumen. Tingginya resiko yang dihadapi konsumen harus disertai dengan peningkatan taraf perlindungan terhadap hak dan kewajibannya. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan punya hak untuk menuntut pihak yang merugikan yaitu *dropshipper* ke pengadilan.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 38 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjelaskan setiap orang yang dirugikan dalam terselenggaranya transaksi elektronik dapat mengajukan gugatan dan apabila *dropshipper* atau pelaku usaha lalai dan tidak bertanggung jawab saat melaksanakan perjanjian pada transaksi *e-commerce* yang mana pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum.

Pengaturan penyelesaian sengketa sama seperti dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik terdapat pasal dalam menyelesaikan masalah sengketa yaitu dalam pasal 38 dan pasal 39 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE) tentang penyelesaian sengketa.

¹³ Rudiyantri Dorote Tobing. *Aspek-Aspek Hukum Bisnis*. Laksbang Justitia. Surabaya. 2015. h 224.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, yakni setiap orang yang merupakan konsumen dari pelaksanaan jual beli *online* yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan melalui lembaga pengadilan sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain.

Dan pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menjelaskan bahwa penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui arbitrase atau lembaga alternatif lainnya. Penyelesaian sengketa antara *dropshipper* dan konsumen dalam transaksi bisnis ini tentunya melibatkan kesepakatan para pihak saat dibuatnya perjanjian secara langsung maupun tidak langsung. Penyelesaian diluar pengadilan ini para pihak dapat memilih jalur penyelesaian secara negosiasi yang waktu penyelesaian sengketanya *relative* cepat, biaya ringan, dan terjaga kerahasiannya.¹⁴

¹⁴ Zaeni Ashyadie. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2014. H. 307.