

ANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DAGANG MELALUI SISTEM DROPSHIP

BUSINESS RESPONSIBILITIES TOWARDS CONSUMERS IN TRADE TRANSACTIONS THROUGH THE DROPSHIP SYSTEM

Ni Kadek Ayu Arini, Lalu Wira Pria Suhartana

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding Email: nikadekayuarini24@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem dropship serta bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi dagang dengan sistem dropship sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian normatif. Kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat yaitu Dropshipper harus bertanggung jawab atas barang yang dijual pada pembeli atau konsumen yang merasa dirugikan. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan secara preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif yang dapat diberikan pelaku usaha dalam melindungi konsumen yaitu dengan melaksanakan kewajiban dan menghindari perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha agar dapat mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan hukum secara represif yaitu dalam hal penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yaitu melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Kata Kunci : Tanggung Jawab; Pelaku Usaha; Sistem Dropship

Abstract

This study aims to identify and analyze the responsibilities of business actors to consumers in trade transactions through the dropship system and forms of legal protection for consumers in trade transactions with the dropship system following Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used in this research is using normative research methods. The research results obtained conclude that the Dropshipper must be responsible for the goods sold to the buyer or consumer who got losses. The legal form to consumers can be carried out in preventive and repressive action. The preventive legal protection in protecting consumers is by performing obligations and avoiding prohibited actions by business actors to prevent violations of consumer rights. Repressive legal protection in dispute resolution is divided into two, namely through litigation and non-litigation.

Keywords: Responsibility; Business Actor; Dropship System

A. PENDAHULUAN

Saat ini pesatnya perkembangan internet dan teknologi informasi membuat perubahan pada pola hidup masyarakat dalam transaksi jual beli yang biasanya dilakukan dengan secara konvensional, dapat juga dilakukan melalui online. Dalam kegiatan transaksi online memungkinkan penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Kegiatan tersebut dapat berupa belanja online, pesan makanan online hingga transportasi secara

online. Dengan kemunculan sebuah sistem perdagangan dunia maya seperti *e-commerce* serta *marketplace* yang dapat diakses dengan mudah oleh konsumen tanpa harus pergi ke tokonya langsung untuk mendapatkan barang yang diinginkan baik barang yang ada di dalam negeri bahkan barang yang ada di luar negeri.

Melihat besarnya peluang keuntungan dari transaksi elektronik, hal ini membuat orang-orang tertarik untuk menjalankan bisnis serupa, kemudian para pengusaha membuka peluang bagi orang-orang yang ingin menjalankan bisnis tersebut dengan modal yang sedikit bahkan tanpa modal, tanpa menyetok barang, tanpa beban mengemas dan mengirimkan barang, yang diperlukan adalah mempromosikan barang yang di jual di dunia maya. Sistem inilah yang disebut dengan sistem *dropship*.

Kegiatan jual beli online diatur dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE). Namun, berkaitan dengan perdagangan menggunakan sistem *dropship* masih terdapat kekosongan norma karena belum diatur secara khusus di dalam perundangan di Indonesia. Karena belum adanya peraturan mengenai *dropship* ini, maka para pihak dalam melakukan perjanjian harus berdasarkan asas-asas dalam perjanjian serta memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan oleh karena dilakukan secara online melalui internet, maka para pihak dalam melakukan perjanjian juga harus berdasarkan ketentuan kontrak elektronik yang digunakan sebagai payung hukum dalam melakukan kegiatan jual beli menggunakan sistem *dropship*.¹

Setiap transaksi jual beli online yang dilakukan oleh para pelaku jual beli tentunya tidak luput dari suatu permasalahan yang mungkin terjadi dalam praktiknya, permasalahan yang dapat timbul diantaranya dalam hal yang terkait dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu penyerahan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Dalam sistem *dropship*, pelaku usaha tidak mengetahui secara pasti kondisi barang yang dijual sesuai atau tidak dengan yang dikirimkan oleh distributor/*supplier* kepada konsumennya, hal ini tentu saja dapat menimbulkan permasalahan apabila terdapat ketidaksesuaian barang yang dijual oleh pelaku usaha dengan barang/produk yang dikirim oleh distributor/*supplier* kepada konsumen tersebut. Dengan adanya hal tersebut maka dibuatlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen salah satu tujuannya yaitu untuk memberikan hak-hak kepada konsumen apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi.

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem *dropship* dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi dagang dengan sistem *dropship* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem *dropship* serta bentuk perlindungan hukum

1 Gusti Ayu Dwi Dhyana Amrita, Ni Luh Made Mahendrawati, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem "Dropship"*, Jurnal Konstruksi Hukum, XXXX, Vol. 1 No. 1 September 2020, hlm. 137.

terhadap konsumen dalam transaksi dagang dengan sistem dropship sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Manfaat dari penelitian ini adalah: Manfaat teoritis diharapkan hasil penelitian ini dipublikasikan sehingga dapat berguna memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan hukum khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem *dropship*. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pihak yang membutuhkan dan bisa dikembangkan lebih lanjut, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

B. METODE PENELITIAN

Dalam hal ini, jenis penelitian hukum adalah metode penelitian hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif yaitu penelitian doktrinal, pada penelitian hukum jenis ini, akan dikonsepsikan sebagai apa yang ditulis dalam Peraturan Undang-Undang (*law ini book*) atau hukum dikonsepsikan sebagai norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.² Pendekatan perundang-undang (*Statue Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder dan data tersier. Teknis pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan penelusuran dan menelaah bahan pustaka (literatur, hasil penelitian, majalah ilmiah, buletin ilmiah, jurnal ilmiah dan lain-lain)

C. PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship

Dropship berasal dari kata drop yang artinya menurunkan/menjatuhkan sementara ship yang artinya mengirimkan. Jadi *dropship* adalah proses pengiriman barang yang dilakukan oleh produsen, manufaktur, atau *supplier*, secara langsung ke pengguna akhir atau konsumen, meskipun pemesanan tersebut dilakukan oleh pihak perantara. Sehingga dengan metode *dropship* kalau *dropshipper* memesan suatu barang maka barang tersebut nantinya akan langsung dikirimkan oleh produsen, *supplier*/distributor ke alamat pembeli yang memesan barang *dropshipper*.³

Dropship adalah sebuah metode penjualan yang sering dilakukan orang di internet. Sistemnya adalah menunggu pembeli memesan, setelah itu barang dicari dan diminta dikirimkan kepada pembeli. Pengiriman barang atas nama penjual, bukan produsen atau distributor. Seorang *dropshipper* tidak mengetahui, menyimpan, dan menelaah barang yang akan dikirim ke konsumen karena barang langsung dikirim oleh pihak produsen atau distributor.⁴

² Amirudin, Zaenal Asikin. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 118.

³ Asaljeplak, diakses dari <https://asaljeplak.com/bisnis-dan-keuangan/apa-itu-dropship/>, pada tanggal 9 Mei 2022 pada pukul 14.43 Wita.

⁴ Yasma Hifal. (2018). *Jual Beli Dropship Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif Di Indonesia*, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro), hlm. 15.

Sistem *dropship* dalam kegiatan bisnis masuk klasifikasi bidang usaha bisnis dalam arti kegiatan perdagangan (*commerce*). Dalam hukum dagang, hubungan keperantaraan *dropship* ini masuk dalam kategori pedagang perantara berdiri sendiri yang disebut komisioner. Pedagang perantara berdiri sendiri yakni pedagang yang tidak terikat dengan perjanjian kerja antara perusahaan yang barangnya dipasarkan oleh pedagang perantara. Untuk itu kedudukan pedagang perantara tersebut bukanlah sebagai karyawan dan hubungan hukum produsen barang dengan pedagang perantara yaitu berdasarkan perjanjian keagenan atau distributor.⁵ Perjanjian keagenan atau distributor secara khusus tidak dikenal dalam KUHPerdara dan KUHD. Sehingga perjanjian ini dapat digolongkan dalam perjanjian *innominaat* (perjanjian tidak bernama).⁶ Walaupun tidak diatur secara khusus tetapi tetap harus tunduk pada peraturan atau ketentuan umum Buku III KUHPerdara.

Dalam hal perantara dagang, dropshipper masuk kedalam perantara yang tidak bertujuan atas akibat hukum dari perbuatan keperantaraannya yaitu komisioner.⁷ Berdasarkan Pasal 76 KUHD, komisioner adalah seseorang yang menyelenggarakan perusahaannya dengan melakukan perjanjian-perjanjian atas namanya sendiri atau firmannya, dan dengan mendapat upah atau provisi tertentu atas order dan atas beban pihak lain.⁸ Dalam menjalankan kegiatan usahanya, tugas komisioner ialah menghubungkan pemberi kuasa (prinsipal) dengan pihak ketiga dengan memakai namanya sendiri. Menurut Pasal 77 KUHD menyatakan bahwa komisioner tidak diwajibkan untuk menyebutkan kepada pihak ketiga dengan siapa ia berniaga, yaitu nama orang yang memberi perintah, oleh karena itu hubungan antara komisioner dengan pihak ketiga merupakan tindakan untuk urusan pihak komisioner itu sendiri. Hal tersebut dapat dijadikan dasar dalam melaksanakan kegiatan usaha yaitu pada transaksi digital dengan sistem *dropship*.⁹

Hubungan hukum antara *dropshipper* dengan konsumen/pembeli merupakan hubungan perjanjian jual beli. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara disebutkan bahwa: "Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga telah dijanjikan". Berdasarkan dengan Pasal 1458 menyatakan bahwa perjanjian jual beli telah lahir manakala para pihak telah mencapai sepakat tentang kedua unsur perjanjian jual beli tersebut yaitu kebendaan dan harga. Sementara Hubungan hukum antara distributor/*supplier* dengan *dropshipper* yaitu mengenai hubungan hukum antara komisioner dengan prinsipal tidak diatur dengan tegas dalam KUHD, maka para pakar berpendapat bahwa hubungan hukum tersebut merupakan pemberian kuasa yang bersifat khusus yaitu terletak pada tindakan komisioner sebagai penerima kuasa tidak

5 Belinda Dwi Tamara. (2021). *Kedudukan Hukum Dropshipper Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurist-Diction, Vol. 4 (6) , hlm. 2226.

6 Ezra Ridel Moniung. (2015). *Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata*, Lex Privatum, III (1), hlm. 127.

7 Belinda Dwi Tamara, *Op. Cit.*, hlm. 2229.

8 Mohammad Suyudi,. (2021). *Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif Indonesia*, Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 2 (3), hlm, 406.

9 *Ibid.*

demikian apabila tindakannya untuk dan atas nama dirinya sendiri kepada pembeli atau pihak ketiga.¹⁰

Mekanisme jual beli *dropship* yakni dropshipper menawarkan barangnya kepada pembeli, bermodalkan foto barang dari supplier/distributor, disertai deskripsi barang tersebut, dengan harga yang ditentukan oleh *dropshipper* sendiri. Setelah adanya kesepakatan, pembeli mentransfer uang ke rekening dropshipper, lalu dropshipper membayar kepada *supplier* sesuai dengan harga beli *dropshipper* yang ditambah dengan ongkos kirim ke pembeli dengan memberikan data-data pembeli seperti nama, alamat, nomor ponsel kepada *supplier*. Barang yang dipesan oleh *dropshipper* dikirim oleh *supplier* langsung ke pembeli, dengan nama pengirim tetap atas nama *dropshipper*, bukan atas nama *supplier*. Jadi intinya ada tiga pihak dalam sistem *dropship* ini yaitu *dropshipper*, *supplier*/distributor, dan pembeli. Namun, sistem ini juga memiliki banyak kekurangan seperti keuntungan yang rendah dan kesalahan *supplier* yang berakibat fatal pada reputasi penjual.¹¹

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dibedakan menjadi beberapa bentuk yaitu contractual liability atau pertanggungjawaban kontraktual, product liability atau pertanggungjawaban produk, professional liability atau pertanggungjawaban profesional, criminal liability atau pertanggungjawaban pidana. Ada beberapa prinsip pertanggungjawaban yang dapat dikemukakan yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*), prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), prinsip bertanggung jawab terbatas (*limitation of liability*). Tanggung jawab *dropshipper* jika terdapat cacat produk maka dalam sistem *dropship*, *dropshipper* harus bertanggung jawab atas barang yang dijual pada pembeli atau pihak ketiga yang merasa dirugikan karena pembeli atau pihak ketiga hanya dapat complain pada pihak *dropshipper* tetapi berdasarkan Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK menyatakan bahwa terdapat pengecualian bagi pihak pelaku usaha yang dibebaskan untuk memberikan ganti rugi apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahannya melainkan kesalahan pihak pembeli atau pihak ketiga.¹² Apabila pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada pembeli atau pihak ketiga maka berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha (dalam hal ini *dropshipper*) wajib bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen sesuai dengan harga barang atau produk. Tanggung jawab berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum, misalnya *dropshipper* tidak menyerahkan barang setelah menerima pembayaran atau barang yang dikirim tidak sesuai dengan foto yang ditawarkan pada toko online milik *dropshipper*. Hal tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi dan pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi sebagaimana ketentuan wanprestasi diatur dalam Pasal 1243

10 Belinda Dwi Tamara, *Op. Cit*, hlm. 2231

11 Yasma Hifal, *Op. Cit*, hlm. 16-17.

12 Belinda Dwi Tamara, *Op. Cit*, hlm. 2234-2235.

KUHPerdata. Tanggung jawab terhadap cacat tersembunyi maka pihak *dropshipper* memiliki tanggung jawab pada pembeli atau pihak ketiga terhadap produk yang dijual. Hal tersebut terjadi karena adanya hubungan hukum antara *dropshipper* dan pembeli atau pihak ketiga dalam transaksi jual beli secara online. Selanjutnya, *dropshipper* akan menindaklanjuti hak tersebut kepada pihak supplier/distributor untuk penggantian biaya atas cacat produk.

Dengan demikian, pelaku usaha baik *dropshipper* maupun *supplier*/distributor bertanggung jawab atas adanya cacat tersembunyi pada produk yang dijual. Berdasarkan hal tersebut, kerugian yang diderita pembeli atau pihak ketiga berupa kelalaian *dropshipper* dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara online merupakan tanggung jawab yang dibebankan pada pihak *dropshipper* selaku pelaku usaha. Hal tersebut sudah sepatutnya dibebankan pada pihak *dropshipper* karena selama proses transaksi digital yang berhubungan dan/atau berhadapan langsung dengan pihak pembeli dan/atau pihak ketiga yaitu hanyalah pihak penjual.

2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Dengan Sistem *Dropship* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Philipus M. Hadjon membedakan bentuk perlindungan hukum menjadi 2 macam yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sedangkan Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹³ Adapun upaya perlindungan hukum secara preventif untuk mencegah terjadinya sengketa, berarti para pihak harus menyadari hak dan kewajibannya sesuai dalam kontraktual dan harus melaksanakannya sesuai dengan UUPK. Berdasarkan Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK 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 konsumen terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka

¹³ Philipus M. Hadjon, et.all. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hlm. 30.

konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika pelaku usaha menghindari larangan sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 8 UUPK dan melaksanakan kegiatan berdasarkan ketentuan transaksi elektronik sebagaimana yang diatur dalam UU ITE maka hak-hak konsumen akan terpenuhi dan dapat mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk dapat menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, yakni setiap orang yang merupakan konsumen dari internet yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan melalui lembaga pengadilan sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) UUPK yaitu semua 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. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yakni penyelesaian dari permasalahan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, menurut Pasal 47 UUPK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar kerugian yang dialami konsumen tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali.¹⁴ Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK yaitu penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui pengadilan atau peradilan umum membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang lama. Selain penyelesaian melalui pengadilan juga dapat menyebabkan kerenggangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Karena itu, dapat juga dilakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan damai yaitu penyelesaian sengketa antara pihak dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak. Cara damai dapat ditempuh dengan cara perundingan secara musyawarah dan/atau mufakat antara pihak yang bersangkutan. Jika cara damai tidak dapat dilakukan, maka sengketa diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁵ Jadi dapat diambil kesimpulan bahwasanya tidak semua kerugian yang dialami konsumen cara penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, tetapi juga dapat diselesaikan dengan cara perdamaian yaitu upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui jalur pengadilan yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama.¹⁶

D. KESIMPULAN

14 Gusti Ayu Dwi Dhyana Amrita, Ni Luh Made Mahendrawati, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, *Op. Cit*, hlm. 137.

15 Putri Utami Dian Safitri, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan*, Jurnal Legislasi Indonesia, hlm. 551-552.

16 Zaeni Ashyadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 307.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem *dropship* yaitu *Dropshipper* harus bertanggung jawab atas barang yang dijual pada pembeli atau konsumen yang merasa dirugikan. Pembeli atau pihak ketiga hanya dapat complain pada pihak *dropshipper*. Menurut hukum perdata, complain dikenal dengan istilah tanggung jawab yaitu tanggung jawab berdasarkan wanprestasi dan tanggung jawab berdasarkan atas dasar perbuatan melanggar hukum. *Dropshipper* yang tidak melakukan prestasinya dan melanggar perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak pada kontrak elektronik maka dapat digugat atas dasar wanprestasi. Pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi sebagaimana ketentuan wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata dan Pasal 19 ayat (2) UUPK. Berdasarkan hal tersebut, kerugian yang dialami/diderita pembeli atau konsumen berupa kelalaian *dropshipper* dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara online merupakan tanggung jawab yang dibebankan pada pihak *dropshipper* selaku pelaku usaha.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi dagang dengan sistem *dropship* menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen menurut UUPK dapat dilakukan melalui secara preventif dan secara represif. Perlindungan hukum secara preventif yang dapat diberikan pelaku usaha dalam melindungi konsumen yaitu dengan melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 UUPK dan menghindari larangan sesuai yang tercantum dalam pasal 8 UUPK, serta melaksanakan kegiatan dengan berdasarkan ketentuan transaksi elektronik sebagaimana yang diatur dalam UU ITE, maka hak-hak konsumen akan terpenuhi dan dapat mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sementara perlindungan hukum secara represif dalam hal penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui di luar pengadilan dapat dilakukan secara damai oleh para pihak itu sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK sesuai dengan Pasal 45 ayat (2).

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, Zaenal Asikin. (2014). Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ashyadie, Zaeni. (2014). Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Amrita, Gusti Ayu Dwi Dhyana, Ni Luh Made Mahendrawati, dan Ni Made Puspasutari Ujianti. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem “Dropship”, *Jurnal Konstruksi Hukum*, XXXX, Vol. 1 No. 1 September 2020.
- Asaljeplak. (2020). Apa itu dropship? Definisi, Asal-usul, dan Sejarah. Diakses pada tanggal 9 Mei 2022 pada pukul 14.43 Wita, dari <https://asaljeplak.com/bisnis-dan-keuangan/apa-itu-dropship/>.
- Hadjon, Philipus M, et.all. (2011). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Hifal, Yasma. (2018). *Jual Beli Dropship Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah Dan Hukum Positif Di Indonesia*, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro).
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- Moniung, Ezra Ridel. (2015). *Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata*, Lex Privatum, Vol. III No. 1 Januari-Maret 2015.
- Suyudi, Mohammad. (2021). *Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif Indonesia*, Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, Vol. 2 No. 3 Maret 2021.
- Safitri, Putri Utami Dian. (2021). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan*, Jurnal Legislasi Indonesia.
- Tamara, Belinda Dwi. (2021). *Kedudukan Hukum Dropshipper Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurist-Diction, Vol. 4 No. 6 November 2021.