

**TANGGUNG JAWAB HUKUM *RESELLER*
TERHADAP KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI
*ONLINE***

(Studi Kasus di *Pitchun Store*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun Oleh :

AWALLUDIN NUR ARIFAN

1602056047

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM (UIN) WALISONGO
SEMARANG**

2021

Moh. Arifin. S.Ag., M.Hum

Perum Griya Lestari B, 3/12 Semarang

Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum.

Bukit Emerald Jaya C5 No. 5 Meteseh Tembalang Semarang

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdra (Awalludin)

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Awalludin Nur Arifan

NIM : 1602056047

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : **“TANGGUNG JAWAB HUKUM *RESELLER*
TERHADAP KONSUMEN DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* (Studi
Kasusu di *Pitchun Store*)”**

Dengan ini telah kami setuju dan mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosyahkan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 1 Maret 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Moh. Arifin. S.Ag., M.Hum

Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum.

NIP. 197110121997031002

NIP. 197606152005011005



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI (UIN) WALISONGO FAKULTAS
SYARIAH DAN HUKUM**

Alamat : Jl. Prof. DR. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-1156.2/Un.10.1/D.1/PP.00.9/VIII/2021

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang menerangkan bahwa skripsi Saudara,

Nama : Awalludin Nur Arifan
NIM : 1602056047
Program studi : Ilmu Hukum (IH)*
Judul : Tanggung Jawab Hukum *Reseller* Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* (Studi Kasus di *Pitchun Store*)
Pembimbing I : H. Moh. Arifin, S.Ag., MH.
Pembimbing II : Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum.

Telah dimunaqasahkan pada tanggal 06 April 2021 oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum yang terdiri dari :

Penguji I / Ketua Sidang : Hj. Briliyan Erna Wati, S.H.,M.Hum.
Penguji II / Sekretaris Sidang : Afif Noor, S.Ag., SH.,M.Hum.
Penguji III : Hj. Nur Hidayati Setyani, SH, MH
Penguji IV : Novita Dewi M., SH.MH.

dan dinyatakan **LULUS** serta dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Wakil Dekan
Bidang Akademik
& Kelembagaan

Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag.

Semarang, 28 Juli 2021
Ketua Program Studi,

Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum.

MOTTO

حَدَّثَنَا سُورِيْجٌ حَدَّثَنَا أَبُو عَوَانَةَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنِ مُجَاهِدٍ عَنِ ابْنِ عُمَرَ أَنَّ
النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ سَأَلَكَمُ بِاللَّهِ فَأَعْطُوهُ وَمَنْ اسْتَعَاذَكُمْ
بِاللَّهِ فَأَعِيذُوهُ وَمَنْ أَتَى إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا
تُكَافِئُوهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَعْلَمُوا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ وَمَنْ اسْتَجَارَكُمْ
فَأَجِيْرُوهُ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Suroij telah menceritakan kepada kami Abu Awanah dari Al-A'masy dari Mujahid dari Ibnu Umar, Nabi Shallallahu'alaihi wasallam bersabda: "Barangsiapa meminta kalian atas nama Allah, berilah dia. Barangsiapa meminta pertolongan kepada kalian atas nama Allah, berilah pertolongan. Barangsiapa datang kepada kalian dengan membawa kebaikan, balaslah kebaikannya, dan jika kalian tidak mendapatkan sesuatu untuk membalasnya, doakan baginya sampai kalian merasa telah membalasnya. Dan barangsiapa meminta perlindungan kepada kalian, berilah perlindungan baginya.” (HR. Ahmad No. 5458)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta dan adik-adikku tersayang yang selalu mendoakan dan mendukung dengan sepenuh hati.
2. Kedua pembimbing Bapak Arifin dan Bapak Afif Noor, yang senantiasa memberikan petunjuk dan arahan serta nasehat yang membangun.
3. Pihak *Pitchun Store* yang telah membantu penulis melakukan penelitian.
4. Sahabat-sahabatku : Abdurrahman Adi, Agus Tri Wardana, Purwo, Umar, Imam, Simon.
5. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2016 UIN Walisongo Semarang.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.

Semoga semua doa, pengorbanan, dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas diberikan balasan yang berlipat oleh Allah SWT. Aamiin...

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 25 Februari 2021

Deklarasi



Awalludin Nur Arifan

NIM. 1602056047

Abstrak

Jual beli *online* memudahkan bagi sebagian masyarakat mengembangkan dirinya untuk menambah penghasilan. Sebagaimana sistem *reseller*, dalam perkembangannya sistem ini dipilih karena dirasa sangat menjanjikan. Sepertihalnya *Pitchun Store*, pada toko *online* ini menerapkan sistem *reseller* dengan menjual macam-macam fashion, aksesoris, dan lain-lain. Ia melakukan bisnisnya melalui website *Shopee* dan *Instagram*, dan postingan di media sosial sepertihalnya melalui *Whatsapp*. Padahal secara praktik sistem *reseller* ini sangat riskan dan lemah dalam prosesnya karena dalam sistem *reseller* sering kali barang yang di perjual belikan dan yang di terima oleh pembeli tidaklah sesuai. Namun disisi lain, timbul bagaimana tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online* dan perlindungan yang diberikan oleh *reseller Pitchun Store* dalam jual beli *online* yang ditinjau dari Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif. Adapun sumber data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta data sekunder yang bersumber hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun metode pengujian validitas data yang digunakan adalah triangulasi, yang selanjutnya data tersebut dianalisis dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen di *Pitchun Store* dalam jual beli *online*, sudah melakukan pemberian bentuk tanggung jawab akan tetapi dirasa tidak sebagaimana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Perlindungan konsumen yang diberikan *Pitchun Store* yaitu konsumen diberikan hak-haknya dengan memberikan beberapa bentuk perlindungan berupa pengaduan dan pengajuan tuntutan atau *claim* dan dirasa masih kurang dalam memenuhi konsep perlindungan.

Kata Kunci : Jual Beli Online, Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “TANGGUNG JAWAB HUKUM *RESELLER* TERHADAP KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* (STUDI KASUS DI *PITCHUN STORE*)”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan dukungan berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. H. Moh. Arifin, S.Ag., M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa tidak henti-hentinya kepada penulis.

4. Kepada Dika Andriani Putri, selaku *reseller* Pitchun Store serta para konsumen, terima kasih sudah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staff pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
6. Sahabat-sahabatku : Abdurrahman Adi, Agus Tri Wardana, Purwo, Umar, Imam, Simon.
7. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2016 UIN Walisongo Semarang.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya dan bagi para pembaca, serta dapat memberi manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 25 Februari 2021

Penulis

Awalludin Nur Arifan

NIM. 1602056047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metodologi Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II : JUAL BELI <i>ONLINE</i> DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Konsep Jual Beli <i>Online</i>	17
1. Pengertian Jual Beli	17

2.	Syarat-Syarat Jual Beli	18
3.	Hak Kewajiban Penjual dan Pembeli.....	20
4.	Pengertian Jual Beli <i>Online</i>	21
5.	Konsep Dasar Jual Beli <i>Online</i>	23
6.	Subjek dan Objek Jual Beli Online.....	25
7.	Macam-macam Jual Beli Online.....	26
8.	Jual Beli Salam	27
B.	Konsep Pertanggung Jawaban <i>Reseller</i>	30
1.	Pengertian <i>Reseller</i>	30
2.	Syarat-Syarat Sistem <i>Reseller</i>	30
3.	Pengertian Pertanggung Jawaban	31
4.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha (<i>Reseller</i>)	32
5.	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	33
6.	Bentuk-Bentuk Pertanggung Jawaban	33
C.	Konsep Perlindungan Konsumen	35
1.	Pengertian Konsumen	35
2.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	37
3.	Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen..	39
4.	Asas Perlindungan Konsumen	41
5.	Tujuan Perlindungan Konsumen	43

**BAB III : TANGGUNG JAWAB RESELLER TERHADAP
KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI
ONLINE DI PITCHUN STORE**

A.	Profil <i>Pitchun Store</i>	46
----	-----------------------------------	----

B.	Sistem Jual Beli <i>Online</i> di <i>Pitchun Store</i>	48
C.	Tanggung Jawab <i>Reseller Pitchun Store</i> dalam Jual Beli <i>Online</i>	51
D.	Perlindungan Konsumen <i>Pitchun Store</i> dalam Jual Beli <i>Online</i>	55
E.	Kelebihan dan Kendala Sistem <i>Reseller</i> di <i>Pitchun Store</i>	58
BAB IV : ANALISIS TANGGUNG JAWAB RESELLER		
TERHADAP KONSUMEN DAN		
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM		
PRAKTIK JUAL BELI <i>ONLINE</i>		
A.	Tanggung Jawab <i>Reseller</i> Terhadap Konsumen di <i>Pitchun Store</i> berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	61
B.	Perlindungan Konsumen dalam Praktik Jual Beli <i>Online</i> di <i>Pitchun Store</i> berdasarkan Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	76
BAB V : PENUTUP.....		87
A.	Simpulan.....	87
B.	Saran.....	88
C.	Penutup.....	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekembangan kemajuan teknologi membawa perubahan pola hidup manusia dalam bergaul, bersosialisasi, bahkan melakukan aktifitas ekonomi dalam skala lokal, regional, maupun global. Para pengamat sosial memberikan komentar bahwa teknologi digital membawa manusia pada sosok manusia tanpa jiwa, artinya semakin kehilangan kesempatan berinteraksi secara sosial karena semakin banyak waktu dihabiskan di depan internet, televisi dan media lainnya.¹ Sebagaimana dikutip dari jurnal Walrev, diungkapkan oleh A. Hashbi Luthfi menyatakan bahwa:

In today's modern human life, human beings can not escape from technology. Man who mastered the technology to be honored more in association with the community. Similarly, in the context of the country. Countries that master advanced technology has perceived a higher prestige in the international arena. Not surprisingly, then countries as competing to be at the forefront of technological mastery.²

Dalam kehidupan manusia modern saat ini, manusia tidak bisa lepas dari teknologi. Orang yang menguasai teknologi akan lebih dihormati di pergaulan dengan masyarakat. Begitu pula dalam konteks negara. Negara-negara yang menguasai teknologi maju telah merasakan martabat yang lebih tinggi di kancah internasional. Tak heran, kemudian negara-negara

¹ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Ghalia Indonesia, bogor, 2005. Hlm. 180

²² A. Hashbi Luthfi, "Implementation of Technology Transfer Based on Law No. 25 of 2007 on Investment in the Context of Development of Industry in Indonesia", *Jurnal Walisongo Law Review*, Vol. 01 No. 02, 2019, hlm. 150

berlomba-lomba menjadi yang terdepan dalam penguasaan teknologi.

Pada awal kemunculannya, jaringan internet hanya dikembangkan sebagai saluran khusus untuk aktifitas riset media komunikasi dan informasi, namun dalam perkembangannya saat ini internet dimanfaatkan untuk keperluan bisnis ke seluruh dunia tanpa harus pergi atau beranjak dari tempat ia berada.³ Suatu transaksi bisnis (*commerce*) tidak lagi dilakukan secara langsung (konvensional) melainkan dapat pula dilakukan dengan menggunakan jasa layanan internet dan teknologi elektronik lainnya, transaksi perdagangan seperti ini dikenal dengan nama *electronic commerce* atau lebih populer dengan sebutan *e-commerce*.⁴

Jual beli secara konvensional mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung seperti jual beli yang dilakukan pedagang dengan konsumen di pasar tradisional pada umumnya, tetapi setelah berkembangnya teknologi dengan adanya internet penjual dapat menawarkan barang yang dijualnya hingga tempat yang jauh dan tidak perlu bertemu langsung dengan para konsumen. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.

Jual beli *online* biasanya dilakukan oleh dua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen terakhir, definisi pelaku usaha terdapat dalam bab 1 Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan umum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri

³ Anastasia Diana, *Mengenal E-commerce*, Andi, Yogyakarta. 2001. hlm. 3

⁴ Indonesia. Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 11 Tahun 2008, Psl. 1 ayat (2)

maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Definisi konsumen terakhir terdapat dalam bab 1 Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.⁵

Semakin berkembangnya teknologi maka pelaku usaha banyak yang mengembangkan usahanya dengan menarik pelaku usaha lainnya atau disebut *reseller* yang bertugas sebagai perantara pelaku usaha utama untuk menjual barang kembali kepada konsumen akhir atau tangan kedua pelaku usaha agar pelaku usaha utama tidak perlu untuk menjual barang kepada konsumen akhir.

Reseller dan *dropshipping* adalah konsep yang sangat penting di dunia *online* di mana penjual tidak harus menyediakan/memproduksi barang yang mereka jual. Pada kerjasama berbentuk *dropship* ini *supplier* bekerjasama dengan *reseller*, dan *reseller* tersebut tidak perlu memiliki stok untuk berjualan. *Reseller* hanya perlu menjajakan spesifikasi produk yang akan dijual seperti, foto, deskripsi produk dan harga yang di promosikan di blog, facebook, forum, BB group dan sebagainya. Konsumen yang tertarik dan ingin membeli produk kemudian menghubungi penjual sebagai *reseller* dan *reseller* hanya perlu membeli kembali produk tersebut pada *supplier* dan *supplier* langsung mengirim produk yang di pesan kepada konsumen atas nama *reseller*.⁶

Pada dasarnya *reseller* diatur dengan kebijakan pelaku usaha utama atau dengan kesepakatan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati. Menurut Wirjono perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak,

⁵ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁶ Tips Wirausaha, <https://www.tipswirausaha.com/post/read/398/tips-berjualan-dengan-cara-dropship.html>, diakses 25 Juli 2020

dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal dan pihak yang lain berhak untuk menuntut pelaksanaan perjanjian itu.⁷ Berdasarkan perjanjian tersebut hak dan kewajiban pelaku usaha utama dan *reseller* dapat disepakati bersama serta memuat bagaimana pelaksanaan jual beli di *online shop* pelaku usaha utama. Perjanjian ini dapat berbentuk kontrak baku, tertulis, dan perjanjian dengan lisan.

Namun terdapat kekurangan dalam jual beli *online* dimana muncul penyelewengan-penyelewengan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai masalah hukum dalam transaksi *online*. Permasalahan dalam dunia jual beli *online* tidak hanya muncul pada konsumen akhir saja, masalah juga bisa muncul untuk pelaku usaha utama dan *reseller* karena tingkat penipuan atau penyelewengan dan wanprestasi yang dilakukan konsumen akhir maupun *reseller* yang tidak bertanggungjawab akan berhimbis juga pelaku usaha utama.

Begitupun permasalahan lain yang dapat timbul akibat sistem *reseller* diantaranya dalam hal yang terkait dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam waktu pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Dengan adanya hal tersebut maka peran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen salah satu tujuannya yaitu untuk memberikan hak-hak kepada konsumen apabila pelaku usaha melakukan *wanprestasi*.

Seperti jual beli *online* yang dilakukan oleh *Pitchun Store*. Pemilik *Pitchun Store* bertindak sebagai *reseller* yang di tokonya menjual macam-macam fashion, aksesoris, dan lain-lain. Ia melakukan bisnisnya melalui website *Shopee* dan

⁷ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian* (Bandung : Mandar Maju, 2011) hlm. 4.

Instagram, dan postingan di media sosial sepertihalnya melalui *Whatsapp*.⁸

Reseller Pitchun Store hanya memasang katalog melalui lapaknya di toko-toko *online* seperti diatas dan lewat berbagai media sosialnya. Setelah ada pembeli dan telah menentukan barang yang dikehendaki kemudian pemebeli melakukan transaksi kepada *reseller*. Setelah ada kesepakatan, *reseller* memesan dan membayar kepada *supplier* (pemilik barang) serta meberikan data-data pembeli. Setelah uang ditransfer, barang akan dikirim oleh *supplier* langsung ke alamat pembeli.

Jual beli *reseller* kini menimbulkan perdebatan dalam hukum mengenai model jual beli dengan sistem tersebut. Syarat-syarat mengenai jual beli memang harus diperhatikan dalam pelaksanaanya, khususnya pada praktik jual beli yang dilakukan oleh *reseller* pada toko *online Pitchun Store*.

Jual beli dengan sistem *resller* ini sudah sangat populer di masyarakat dan merupakan salah satu peluang bisnis. Namun demikian jika diamati secara mendalam sistem *reseller* ini perlu adanya bentuk tanggung jawab dan perlindungan yang mengatur secara signifikan antara *reseller* dengan konsumen. Sehingga penelitian ini penting untuk dikaji tujuannya untuk memberikan solusi agar tanggung jawab dan perlindungan dalam sistem *reseller* ini tidak melanggar hukum sebagaimana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jika ditinjau secara sekilas nampak jual beli dengan sistem *reseller* ini dimungkinkan terjadi tidak bertanggung jawabnya penjual dan perlindungan terhadap konsumen yang tidak dapat terpenuhi secara menyeluruh berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena barang yang dijadikan objek jual beli bukan milik penuh penjual, sehingga pada saat terjadinya jual beli berlangsung pembeli belum dapat memastikan apakah barang tersebut dapat dikirimkan kepada pemebeli atau tidak. Selain itu, karena barang yang dijual dalam

⁸ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

bentuk gambar, maka terdapat pula ketidak pastian karakter ataupun kualitas produk yang belum tentu sama dengan gambar atau foto yang dipajang di toko *online* tersebut.

Seperti halnya penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan melihat fenomena transaksi jual beli *online* yang terjadi pada salah satu toko *online* yaitu *Pitchun Store*. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan pembeli *Pitchun Store* sebagian menyatakan spesifikasi produk yang ditampilkan sudah sesuai, namun mereka juga pernah mendapatkan barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah mereka pesan. Sehingga penelitian ini sangat penting terkait tanggung jawab dan perlindungan terhadap konsumen.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan tiga orang pembeli di *Pitchun Store* sebagian menyatakan spesifikasi sesuai dengan produk yang ditampilkan dalam katalog, namun mereka juga pernah mendapatkan barang kiriman yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah dipesan sehingga komplain dan ketika dikembalikan harus menunggu dan memerlukan waktu lama atau merelakannya saja. Berbagai resiko yang diperoleh melalui perdagangan *online* seringkali terjadi, namun di zaman yang serba instan ini orang-orang tetap menjalankan jual beli *online*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penyusun tertarik melakukan penelitian di sebuah tempat *online shop* yang sebagai *reseller* yaitu *Pitchun Store* yang berlokasi di Jl. Nyai Depu Banyuringin, rt. 5, rw. 1, Singorojo, Kab. Kendal. Adapun judul penelitian yang penyusun ajukan yakni “Tanggung Jawab Hukum *Reseller* Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* di *Pitchun Store*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan dalam latar belakang maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum Pitchun Store selaku *reseller* dalam jual beli *online* ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen Pitchun Store dalam jual beli *online* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan *Pitchun Store* selaku *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan yang dilakukan *Pitchun Store* dalam jual beli *online*.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat baik dan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam jual beli *online* antara *reseller* dengan konsumen baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan pengetahuan dalam bidang ilmu hukum yang berkaitan tentang perlindungan konsumen terkait tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ke berbagai kalangan antara lain :
 - a. Masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan informasi kepada masyarakat secara luas.
 - b. *Reseller*
Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi *reseller* agar dapat menerapkan regulasi tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam praktik jual beli *online* dan tanggung jawab secara hukum *reseller* terhadap konsumen.
 - c. Konsumen
Penelitian ini diharapkan memberikan informasi terhadap konsumen mengenai peraturan perlindungan

hukum terhadap konsumen mengenai tanggung jawab seorang *reseller* dalam jual beli *online*.

d. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap kinerja pemerintah serta membangun kekuatan hukum mengenai jual beli *online* antara *reseller* dan konsumen.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan pembahasan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Sehingga tidak terjadi pengulangan dan plagiasi karya ilmiah yang pernah ada. Dalam hal ini tentang permasalahan tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen dan perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

- a. Skripsi Nur Indah Fitriana, tahun 2017, berjudul “Pelaksanaan Jual Beli antara Pelaku Usaha Utama dan *Reseller* dalam Sistem Transaksi *Online* di Reisa Garage” dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini lebih memfokuskan pada praktik jual beli *online* berdasarkan kontrak elektronik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa praktik jual beli *online* berdasarkan kontrak elektronik tidak sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini disimpulkan *reseller* dan *dropshipper* di Reisa Grage memiliki sistem yang lebih bebas karena apabila tidak ingin meneruskan atau berhenti untuk sementara menjadi *reseller* atau *dropshipper* itu tidak di permasalahan karena Reisa Grage selalu merekrut reseller atau dropshipper setiap harinya. Reseller atau dropshipper berbeda dengan distributor adalah seorang pedagang yang membeli barang dari pabrikan atau manufacture (bisa

disebut principal atau produsen) untuk dijual kembali oleh distributornya atas nama sendiri.⁹

Perbedaan dari skripsi ini dengan apa yang penulis teliti adalah menitik beratkan pada keselarasan pelaksanaan praktik jual beli *online* yang dilakukan antara pelaku usaha utama dan reseller dalam transaksi online.

- b. Skripsi Zain Ma'aruf Yasin, tahun 2018, berjudul "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta" dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini lebih terfokus pada upaya pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jual beli online yang dilakukan di Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa peneliti menjelaskan tentang upaya-upaya yang dilakukan LKY mengenai melalui kegiatan yakni melalui pendidikan, konsultasi, dan advokasi.¹⁰

Dalam skripsi ini yang membedakan dengan penelitian penulis teliti adalah mengkaji peraturan undang-undang yang berkaitan perlindungan konsumen terkait dengan implementasi yang dilakukan sebuah lembaga.

- c. Skripsi Muhammad Nur Rahiim, tahun 2018, berjudul "*E-commerce* Studi Perlindungan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online di Situs Bukalapak.com" dari Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian mengkaji mengenai konstruksi hukum perjanjian dalam transaksi ekonomi yang dilakukan secara *e-commerce* di situs jual beli online Bukalapak.com serta bagaimanakah bentuk perlindungan hukum dalam transaksi

⁹ Nur Indah Fitriana, *Pelaksanaan Jual Beli Online antara Pelaku Usaha Utama dan Reseller dalam Transaksi Online di Reisa Grage*, Skripsi UIN Sunan Kali Jaga tahun 2017

¹⁰ Zain Ma'aruf, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kali Jaga tahun 2018

e-commerce di situs jual beli online Bukalapak.com yang ditinjau berdasarkan asas-asas perlindungan yang berada di UUPK.¹¹

Dalam skripsi ini yang membedakan penelitian yang penulis teliti adalah terletak pada bentuk perlindungan yang diberikan oleh situs jual beli online yaitu Bukalapak.com terhadap konsumen.

- d. Jurnal Andika Yusuf Permana, tahun 2019, berjudul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia” dari Universitas Sebelas Maret.

Penelitian tersebut mengkaji tentang problematika perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli online. Karena banyaknya masyarakat yang melakukan jual beli *online*, sehingga mengakibatkan berbagai permasalahan yang timbul mulai dari ketidak setabilan ekonomi dan perbuatan melawan hukum. Dalam penelitian ini mengacu pada norma atau aturan dalam perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaiannya.¹²

Perbedaan jurnal ini dengan skripsi yang penulis teliti terletak pada penyelesaian terhadap perkara perlindungan konsumen. Dalam jurnal ini lebih memfokuskan terhadap mekanisme penyelesaian hukum serta norma-norma atau aturan perlindungan konsumen. Sedangkan dalam skripsi penulis sedikit tidaknya tercantum mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

- e. Jurnal Setia Putra, tahun 2014, berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui *E-commerce*, dari Universitas Riau.

¹¹ Muhammad Nur Rahiim, *E-commerce Studi Perlindungan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online di Situs Bukalapak.com*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2018

¹²Andika Yusuf Permana, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online di Indonesia*, Jurnal Universitas Sebelas Maret tahun 2019

Penelitian ini mengkaji tentang praktik jual beli online, serta mengangkat beberapa masalah atau isu yang timbul di masyarakat mengenai implementasi perlindungan konsumen yang terdapat pada UUPK. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan mengenai tanggung jawab para pihak dalam jual beli *e-commerce* dan upaya hukum yang harus dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi jual beli *e-commerce*.¹³

Perbedaan dari jurnal ini dengan skripsi yang penulis terletak pada tanggung jawab hukum dalam jual beli *e-commerce* yang dilakukan konsumen. Sedangkan dalam skripsi yang penulis tulis lebih mengarah pada tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen serta perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

F. Metode Penelitian

Dalam pembuatan karya ilmiah sangat diperlukannya sebuah metode penelitian yang jelas dan sesuai dengan masalah yang dikaji. Metode penelitian adalah suatu metode cara kerja untuk mendapatkan data yang lengkap dan penelitian dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris (non-doktrinal). Penelitian jenis ini hukum dikonsepskan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepskan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.¹⁴ Dalam penelitian ini penyusunan karya ilmiah secara normatif empiris. Penelitian normatif empiris adalah penelitian yang memiliki tujuan guna mengkaji pelaksanaan atau penerapan

¹³ Setia Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-commerce*, Jurnal Universitas Riau tahun 2014

¹⁴ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cct.I,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 118.

ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.¹⁵ Jadi penggunaan pendekatan yuridis-empiris dalam penelitian ini karena penelitian ini meneliti tentang bagaimana tanggung jawab hukum *reseller* dalam jual beli *online* dengan konsumen di Pitchun Store.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk di teliti oleh penyusun adalah sebagai berikut :

- a. Tanggung Jawab Hukum *Pitchun Store* selaku *reseller* dalam jual beli *online*.
- b. Perlindungan *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online*.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di salah satu tempat *reseller* yang berlokasi di Jl. Nyai Depu Banyuringin, rt. 5, rw. 1, Singorojo, Kab. Kendal. Alasan peneliti untuk memilih penelitian di salah satu tempat *reseller* yang berada di Boja yaitu *Pitchun Store* karena, pada store ini melakukan praktik jual beli secara *online* antara *reseller* dengan konsumen dan pertanggung jawaban hukum *Pirchun Store* selaku *reseller* terhadap konsumen guna memperoleh data yang akurat untuk karya ilmiah ini.

3. Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.¹⁶ Data primer disini adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara dan/atau observasi yang

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 53.

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 56

berkaitan dengan perilaku masyarakat.¹⁷ Data Primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari masyarakat.¹⁸ Data primer dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat dilaksanakan penelitian yang berisi data mengenai tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online* di *Pitchun Store*.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap sumber-sumber tertulis yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur atau bahan hukum tertulis lainnya.¹⁹ Guna mendukung dan melengkapi data primer yang berhubungan dengan penelitian, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa bahan hukum, yaitu:

- 1) Bahan hukum primer adalah peraturan perundang-undangan
 - a. Undang-Undang Dasar NRI 1945
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Informasi Teknologi dan Elektronik
 - f. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

¹⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 23.

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cct. Ke-3, (Jakarta: UI Press), 1986, hlm. 51.

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, hlm. 151.

- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.²⁰ Terdiri dari buku-buku, teks, jurnal hukum, kamus hukum, hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan serta perlindungan lingkungan hidup dan data-data dari *reseller*.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan pada bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder misal kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan lain-lain.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.²¹ Berdasarkan keterangan diatas maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan data adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia.²² Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.²³ Sedangkan menurut Hadi metode observasi diartikan sebagai pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.²⁴ Maksudnya

²⁰ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cct.I,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004),h.119.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet ke-19 hal. 224

²² Alder dan Alder, *Membership Roles in Field Research*,(Newbury Park, CA: Sage Publication, 1987). Hlm. 389.

²³ Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* (Bandung: Sinar Baru, 1989), hlm. 84.

²⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reserch* (Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Refisi, 2002), hlm. 136.

adalah observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta.

Dalam metode ini penelitian peneliti terjun secara langsung melakukan observasi secara partisipasi (participant observation) dengan menghimpun data penelitian melalui pengamatan dimana peneliti terlibat dalam praktik keseharian informan sebagai *reseller* dalam hal jual beli *online* dengan konsumen.

Metode penelitian ini digunakan guna mendapatkan hasil yang konkret dengan realita yang terjadi berdasarkan pengamatan yang berhubungan dengan tanggung *jawab reseller* terhadap konsumen dan perlindungan konsumen dalam jual beli *online*, dalam hal ini penulis melakukan observasi langsung ke *Pitchun Store*.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan dengan data dengancara mendapatkan keterangan secara lisan dari seseorang informan dengan bercakap-cakap secara langsung. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia serta pendapat-pendapat mereka.²⁵

Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terstruktur. Wawancara bebas terstruktur adalah seluruh wawancara tidak didasarkan pada daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu, tetapi diserahkan pada yang diwawancarai untuk memberikan penjelasan menurut kemauannya sendiri.²⁶

²⁵ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hal. 95

²⁶ Suteki dan GalangTaufanu, *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), hal 228

Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara verbal yang dikumpulkan subjek penelitian untuk mendapatkan penjelasan terkait tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen dan perlindungan konsumen dalam jual beli *online*, dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung terhadap *reseller* dan konsumen-konsumen *Pitchun Store*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dan pencatatan terhadap berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan materi yang dibahas.²⁷ Karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah diambil dari data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

Metode ini penulis mengumpulkan data penjualan terhadap konsumen dan katalog penjualan yang terdapat di *Pitchun Store*.

5. Metode Pengujian Validitas Data

Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan peneliti adalah triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang

²⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hal. 66

telah ada.²⁸ Pada penelitian triangulasi yang digunakan dibagi menjadi dua adalah:

- a. Triangulasi Sumber, yaitu dengan cara membandingkan apa yang dikatakan oleh subyek dengan dikatakan informan dengan maksud agar data yang diperoleh dapat dipercaya karena tidak hanya diperoleh dari satu sumber saja yaitu subyek penelitian, tetapi data juga diperoleh dari beberapa sumber lain.
- b. Triangulasi metode, yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan dengan data hasil observasi dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti berusaha mengecek kembali data yang diperoleh melalui observasi.

Berdasarkan keterangan diatas penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode dalam melakukan validitas. Yaitu peneliti mengumpulkan data dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil observasi kepada *reseller* dengan dasar hukum yang digunakan penelitian.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto, metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data diskriptif-analitis. Yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Metode kualitatif digunakan bukan semata-mata untuk mengungkapkan kebenaran belaka, akan tetapi untuk memahami kebenaran tersebut.²⁹

Dalam hal penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dengan alasan untuk mendapatkan informasi dari

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 330

²⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press : Jakarta, 1986, hal 250.

reseller secara utuh dan menghasilkan data yang diskriptif-analitis mengenai tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online*.

G. Sistematika Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini meliputi lima bab, yaitu sebagai berikut :

- BAB I : Pendahuluan
 Pada bab ini menggambarkan tentang penelitian secara umum yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : Jual beli *online* dan perlindungan konsumen.
 Bab ini membahas tentang tinjauan teori mengenai, beli *online*, tanggung jawab, *reseller*, perlindungan hukum, dan perlindungan konsumen.
- BAB III : Tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen dalam praktik jual beli *online* di *Pitchun Store*.
 Bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi di *Pitchun Store*, latar belakang berdirinya *Pitchun Store*, produk di *Pitchun Store*, proses transaksi di *Pitchun Store* dan hasil wawancara di lapangan serta data-data lainnya.
- BAB IV : Analisis tentang tanggung jawab *reseller* dalam perjanjian jual beli *online* di *Pitchun Store*.
 Bab ini berisikan analisa tentang sinkronisasi Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dengan penerapannya di *Pitchun Store* terkait dengan perjanjian, perlindungan, dan bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen. Sehingga akan muncul kesesuaian atau ketidak sesuaian pada kenyataan di lapangan dari penyusunan ini.
- BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang berupa jawaban dari pokok permasalahan yang diajukan, serta saran dari peneliti setelah melakukan penelitian ini.

BAB II

JUAL BELI *ONLINE* DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Konsep Jual Beli *Online*

1. Pengertian Jual Beli

Pengertian jual beli dalam hukum perlindungan konsumen sendiri tidak dijelaskan secara langsung. Dalam sejarahnya, perlindungan konsumen pernah secara prinsipal menganut asas *the privity of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontak actual antara dirinya dan konsumen. Oleh karena itu, ada pandangan bahwa hukum perlindungan konsumen berkolerasi erat dengan hukum perikatan, khususnya perikatan perdata.³⁰ Dalam hukum perlindungan konsumen, terdapat aspek hukum yang mengaturnya seperti salah satunya yaitu hukum perdata.

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUH Perdata. Maksud dari jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan (Pasal 1457 KUH Perdata).³¹

Menurut Salim mendefinisikan perjanjian jual beli dalam bukunya yaitu sebagai suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pembeli. Di dalam perjanjian itu

³⁰ Shirdata, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal 13

³¹ Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta, Sinar Grafika: 2008), hal. 48

pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut. Sehingga unsur-unsur yang tercantum dalam definisi tersebut adalah sebagai berikut³²:

- a. Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli;
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga;
- c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

2. Syarat-Syarat Jual Beli

Sesuai apa yang diuraikan dalam definisinya, dapat diketahui bahwa jual beli merupakan salah satu bentuk dari perjanjian. Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian tercantum pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam pasal 1320, yaitu sebagai berikut:

Supaya terjadi perjanjian yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;³³

- a. Sepakat mereka yang mengaitkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjian sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan.

Berlandaskan kesepakatan atau juga dinamakan perizinan, dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau

³² Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta, Sinar Grafika: 2008), hal. 49

³³ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, hal. 339

seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan. Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya, setiap orang yang sudah dewasa atau *akilbaliq* dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum.³⁴

Syarat yang ketiga disebutkan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya.

Akhirnya oleh pasal 1320 KUH Perdata tersebut di atas, ditetapkan sebagai syarat keempat untuk suatu perjanjian yang sah adanya suatu sebab yang halal. Dengan sebab (bahasa Belanda *oorzaak*, bahasa Latin *causa*) ini dimaksudkan tiada lain pada isi perjanjian. Hukum pada dasarnya tidak menghiraukan apa yang berada dalam gagasan seorang atau apa yang dicita-citakan seorang, yang diperhatikan oleh hukum atau undang-undang hanyalah tindakan orang-orang dalam masyarakat. Jadi, yang dimaksud dengan sebab atau *causa* dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri seperti halnya dalam perjanjian jual beli isinya adalah pihak satu yang menghendaki uang.³⁵

Adapun yang merupakan konsekuensi dari tidak terpenuhinya satu atau lebih dari syarat sahnya perjanjian sebagai berikut:³⁶

- a. Batal demi hukum (*nietig, null and void*). Dalam hal ini, kapanpun perjanjian tersebut dianggap tidak pernah sah dan dianggap tidak pernah ada, dalam hal ini jika tidak terpenuhi secara objektif dalam pasal 1320 KUH Perdata Indonesia.

³⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1998), hal. 17

³⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1998), hal. 19

³⁶ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hal. 186-187

- b. Dapat dibatalkan (*vernietigbaar, voidable*). Dalam hal ini, perjanjian tersebut baru dianggap tidak sah, jika perjanjian tersebut dibatalkan oleh yang berkepentingan, dalam hal ini jika tidak terpenuhinya syarat subjektif dalam Pasal 1320 KUH Perdata Indonesia.
- c. Perjanjian tidak dapat dilaksanakan (*unenforceable*). Dalam hal ini, merupakan perjanjian yang tidak dilaksanakan adalah jika perjanjian tersebut tidak begitu saja batal, tetapi juga tidak dapat dilaksanakan, tetapi perjanjian tersebut masih punya status hukum tertentu.
- d. Dikenakan sanksi administratif. Dalam hal ini, ada syarat dalam perjanjian, yang apabila syarat tersebut tidak dipenuhi tidak mengakibatkan batalnya perjanjian tersebut, melainkan hanya mengakibatkan salah satu pihak atau kedua belah pihak terkena semacam sanksi administratif.

3. Hak Kewajiban Penjual dan Pembeli

Jual beli adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dimana pihak satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak yang lain, membayar harga yang telah disetujuinya. Maka harus diserahkan oleh penjual kepada pembeli adalah hak milik atas barangnya, jadi bukan sekedar kekuasaan atas barang tadi.³⁷

Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugian. Ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya.³⁸

³⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1998), hal. 79

³⁸ Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, hal. 369

Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Jika pada waktu membuat perjanjian tidak ditetapkan tentang itu, si pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu dimana penyerahan harus dilakukan.³⁹

4. Pengertian Jual Beli *Online*

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang membayar harga barang yang dijual.⁴⁰ Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.⁴¹

Kata *Online* terdiri dari dua kata, yaitu *On* (Inggris) yang berarti hidup atau didalam, dan *Line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan.⁴² Secara bahasa *online* bisa diartikan “didalam jaringan” atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam *wibesite* maupun komunikasi dua

³⁹ Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, hal. 375

⁴⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008). h. 589

⁴¹ Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Cet. X; Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), h. 73

⁴² “Sederet.com”, *Online Indonesia English Dictionary*. <http://mobile.sederet.com/> (5 Mei 2021).

arah seperti *chatting* dan saling berkirim *email*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Dengan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dengan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan *handphone*, komputer, tablet, dan lain-lain.

5. Konsep Dasar jual Beli *Online*

Jual beli *Online* merupakan perjanjian melalui online contract yang pula prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Perbedaannya hanya terletak pada media dalam membuat perjanjian tersebut walaupun dalam beberapa jenis *online contract* tertentu objek perikatannya hanya dapat diwujudkan dalam media elektronik, sebab objek perikatannya berupa muatan digital, seperti jasa untuk mengakses internet.⁴³

Sekalipun online contract merupakan fenomena yang baru, tetapi semua negara tetap memberlakukan asas-asas dan peraturan hukum kontrak yang telah di anutnya. Dikenal asas-asas universal tentang pembuatan suatu perjanjian atau kontrak, yaitu asas konsensual, asas kebebasan berkontrak prinsip iktikad baik, syarat sahnya perjanjian, dan lain-lain.⁴⁴

Perjanjian jenis ini lebih sering menggunakan fasilitas EDI (*Electronic Data Interchange*), yaitu suatu

⁴³ Gemala Dewi, dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 196

⁴⁴ Gemala Dewi, dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 198

mekanisme pertukaran data secara elektronik yang umumnya berupa informasi bisnis yang rutin diantara beberapa komputer dalam suatu susunan jaringan komputer yang dapat mengelolanya. Data tersebut dibentuk menggunakan aturan standar sehingga dapat dilaksanakan langsung oleh komputer penerima.

Dalam jual beli *online* seorang penjual memberikan penawaran terhadap barang yang dimilikinya untuk dijual melalui media elektronik, yaitu internet dengan memasukkan penawaran tersebut dalam situs, baik yang ia kelola sendiri untuk melakukan perdagangan atau memasukkannya dalam situs lain. Pembeli di sini dapat dengan leluasa memilih transaksi nama yang sesuai dengan yang ia cari. Dalam menjelajah situs dalam internet, pembeli layaknya orang yang berbelanja secara konvensional dengan melihat etalase-etalase yang dipajang oleh tiap-tiap toko dan jika ia menemukan sesuatu yang ia cari maka ia dapat melakukan transaksi dengan penjual yang memberikan penawaran dalam situs tersebut yang diandaikan dengan toko secara konvensional.⁴⁵

6. Subjek dan Objek Jual Beli *Online*

Dalam transaksi jual beli *online*, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli *online* tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli *online* terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli *online* kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli *online*, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli *online*. Sangat berbeda dengan jual beli secara

⁴⁵ Gemala Dewi, dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 196-197

konvensional dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung. Sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.

7. Macam-Macam Jual Beli *Online*

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli online yang bisa dilakukan oleh konsumen jual beli *online*, yaitu:⁴⁶

a. *Cash On Delivery* (COD)

1) Membayar ke penjual langsung

Penjual dan pembeli menentukan tempat yang disepakati untuk bertransaksi sehingga pembeli dapat memeriksa kondisi produk apakah sesuai yang digambarkan oleh penjual, dan penjual dapat menerima pembayaran secara langsung.

2) Membayar melalui jasa kurir (*Delivery Service*)

Penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa kurir/delivery service untuk mengirimkan produk dari penjual dan pembeli membayar uang pembelian barang melalui jasa kurir/delivery service.

b. *Debit On Delivery* atau *Credit On Delivery*

Selain COD, adapula transaksi dengan cara *Debit On Delivery* yaitu pembeli bertransaksi dengan menggunakan kartu debit yang dikeluarkan bank, pembeli dapat menggesek secara tunai kepada agen pengiriman setelah pemesanan. Bisa pula menggunakan kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank dengan cara transaksi seperti *Debit On Delivery*.

c. Menggunakan Transfer Rekening Bank

Pembayaran atas pembelian barang dibayarkan dengan cara transfer uang tunai antar bank. Pembeli melakukan transfer uang tunai melalui ATM. Pembeli

⁴⁶ Muhammad Rizki Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'i*, (Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015), h. 96-99

melakukan transfer antar bank menggunakan metode internet banking yaitu cara transfer ke rekening bank melalui internet.

d. Menggunakan Dompet Virtual

Dompot Virtual adalah tempat penyimpanan uang di dunia maya, cara kerjanya sama seperti kartu debit. Selain itu juga dompet virtual dapat digunakan pengguna menyimpan dana hasil penjualan (*remit*) dan dana hasil pengembalian (*refund*) transaksi. Dompot virtual ini bermacam-macam jenisnya Paypal, Kasipay dan lain-lain.

e. Menggunakan *Escrow Account*

Escrow Account atau *Escrow Service* adalah sebuah metode pembayaran untuk penjual maupun pembeli melalui pihak ketiga, dimana pembeli akan mentransferkan uang ke rekening agen elektronik, dan agen elektronik mentransferkan uang ke penjual. Istilah ini dikenal juga dengan nama rekening bersama atau rekber. Rekber adalah suatu instansi yang berperan sebagai perantara dalam terjadinya transaksi *online*.

8. Jual Beli Salam

a. Pengertian Salam

Jual beli salam adalah suatu bentuk jual beli barang yang ditentukan dalam jaminan dengan pembayaran lebih dahulu, sedangkan barang dilakukan kemudian.⁴⁷ Menurut Sayyid Syabiq, salam adalah penjualan sesuatu dengan kriteria tentang (yang masih berada) dalam tanggungan dengan pembayaran segera/disegerakan.⁴⁸

Menurut Muhammad Syafi' i Antonio, Bai' salam adalah pembelian barang yang diserahkan dikemudian

⁴⁷ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, Bandung: Diponegoro, 2000, hlm. 231

⁴⁸ Sayyid Syabiq, *Fiqih As-Sunnah*, Juz 12, Kuwait: Dar al_Bayan, t.th.
h. 110

hari sedangkan pembayaran dilakukan di muka.⁴⁹ Menurut Syamsul Anwar dalam materi pengajaran Fiqih Muamalah untuk ekonomi Islam bahwa Bai' salam adalah suatu bentuk jual beli dimana harga dibayar lebih dahulu, sementara penyerahan barang kemudian pada waktu yang ditentukan.

Jadi jual beli salam adalah salam jual beli barang secara tangguh dengan harga dibayarkan dimuka atau dengan bahasa lain, jual beli dimana dibayarkan dimuka sedangkan barang dengan kriteria tertentu akan diserahkan pada waktu tertentu.

Ada beberapa rukun yang harus dipenuhi dalam proses jual beli pesanan (salam) diantaranya:

- 1) Ada si penjual dan pembeli
- 2) Ada barang dan uang
- 3) Ada shigat (lafazd akad)⁵⁰

Syarat jual beli salam antara lain:

- 1) Uang hendaklah dibayar di tempat akad, berarti pembayaran dilakukan lebih dahulu.
- 2) Barang menjadi utang bagi si penjual.
- 3) Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus sudah ada. Oleh sebab itu mensalam buah-buahan yang waktunya ditentukan bukan pada musimnya tidak sah.
- 4) Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan, ukuran, ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- 5) Diketahui dan disebutkan sifat-sifatnya, dengan sifat itu, berarti harga dan kemauan pada orang tersebut dapat berbeda, sifat-sifat ini hendaknya

⁴⁹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, hlm. 108

⁵⁰ Sulaiman Rasyid, *Fiqih Islam*, Bandung : Sinar Baru Algesindo, 2005, h. 280

jelas sehingga tidak ada keraguan yang akan mengakibatkan perselisihan nanti antara kedua belah pihak (si penjual dan si pembeli) begitu juga macamnya, harus pula disebutkan, misalnya daging kambing, daging sapi atau daging kerbau.

- 6) Disebutkan tu.
- 7) Empat menerimanya, kalau tempat akad tidak layak buat menerima barang tersebut, akad salam mesti tersebut, berarti tidak ada khiyar syarat.

Menurut kebiasaan para pedagang, salam adalah untuk jual beli yang tidak tunai (kontan), salam pada awalnya berarti meminjamkan barang atau sesuatu yang seimbang dengan harga tertentu, maksudnya ialah perjanjian sesuatu yang penyerahan barang-barangnya ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan ketika akad. Jual beli salam, barang yang diakadkan bukan berfungsi sebagai mabi' (barang yang dijual langsung) melainkan berupa Da'in (tanggungan) sedangkan uang yang dibayarkan sebagai tsaman, bisa berupa 'ain dan bisa jadi berupa da'in namun harus diserahkan sebelum keduanya berpisah.⁵¹

b. Dasar Hukum Salam

Jual beli dengan Sistem Pemesanan (salam) diperbolehkan, berdasarkan pada :⁵²

Firman Allah SWT Al Baqarah (2): 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman apabila kamu melakukan jual beli tidak secara tunai untuk waktu tertentu maka tuliskanlah..” (Al-Baqarah: 281).

⁵¹ Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, jakarta: Raja Grafindo, 2002, h. 141

⁵² Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 95

Berdasarkan ayat di atas para ulama sepakat menyatakan bahwa jual beli salam diperbolehkan. Pada waktu tertentu seseorang dapat memenuhi kebutuhan terhadap barang dengan karakteristik tertentu dengan mudah. Ini berarti jual beli salam dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi biaya dan waktu dalam aktivitas perdagangan karena perkembangan kebutuhan manusia.

B. Konsep Pertanggung Jawaban Reseller

1. Pengertian Reseller

Sistem *reseller* merupakan salah satu bentuk *E-commerce* yang cara transaksi dan promosinya dilakukan diberbagai media sosial *online*. *Reseller* adalah menjual kembali sebuah barang dari *supplier* tanpa adanya stok barang dengan komisi yang telah ditentukan sendiri atau dari *supplier*.⁵³ Di dalam sistem *reseller*, pembeli (konsumen) membeli produk sebelumnya dengan ketentuan yang ada, promosi dengan menggunakan daftar produk dan contoh produk yang dibeli kemudian untuk pengiriman barang dapat dilakukan oleh pihak *reseller*.⁵⁴

2. Syarat-Syarat Sistem Reseller

- a. Jujur dan amanah
- b. Mempunyai handphone pribadi
- c. Punya akun online shop sendiri
- d. Punya rekening bank sendiri untuk pembayaran pemesanan konsumen
- e. Selalu melayani calon pembeli
- f. Selalu rajin cek postingan dan pemberitahuan ketentuan order.⁵⁵

Menurut pemaparan tersebut sehingga peneliti pahami syarat-syarat menjalankan suatu sistem yaitu harus

⁵³ Ahmad Syafi'i, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo, 2003), h. 3.

⁵⁴ Ahmad Syafi'i, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, (Jakarta: PT Alex Media Koputindo, 2003), h. 4.

⁵⁵ Nolza, "Syarat menjadi seorang *Reseller*", dalam <https://googleweblight.com> diunduh tanggal 02 November 2017.

memiliki handphone dan rekening sendiri supaya memudahkan untuk mempromosikan maupun bertransaksi melalui media masa.

3. Pengertian Pertanggung Jawaban

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁵⁶ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁵⁷

Menurut Titik Triwulan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawabannya.⁵⁸ Menurut hukum perdata dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁵⁹

Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus

⁵⁶ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005

⁵⁷ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, h.45

⁵⁸ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta. h. 48

⁵⁹ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta. h. 49.

bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

4. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha (*Reseller*)**

Mengenai prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen yang terjadi, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK :⁶⁰

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya umur kesalahan.

⁶⁰ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Kesalahan;
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption based on fault*);
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
- d. Tanggung jawab mutlak (*Strict liability*);
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).⁶¹

6. Bentuk-Bentuk Pertanggung Jawaban

- a. Pertanggung jawaban pidana
Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan perbuatan sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab. Menurut teori tradisional terdapat 2 (Dua) bentuk pertanggung jawaban hukum, yaitu berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggung jawaban mutlak (*absolute responsibility*).
- b. Pertanggung jawaban Perdata
Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang, sedang diantara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan Undang-Undang

⁶¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92

juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu.⁶²

Dengan meninjau perumusan luas dari perbuatan melawan hukum (*Onrechsmatige daad*), maka yang termasuk perbuatan melawan hukum adalah setiap tindakan :

- 1) Bertentangan dengan hak orang lain.
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri.
- 3) Bertentangan dengan kesusilaan baik.
- 4) Bertentangan dengan keharusan diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda.

Menurut Abdul Kadir Muhammad ada beberapa unsur kesalahan perdata, yaitu :⁶³

- 1) Pelanggaran hak
Hukum mengakui hak-hak tertentu baik mengenai hak pribadi maupun hal kebendaan akan melindunginya dengan memaksa pihak yang melanggar untuk membayar ganti rugi kepada pihak yang dilanggar haknya.
- 2) Unsur kesalahan
Pertanggung jawaban dalam kesalahan perdata biasanya memerlukan unsur kesalahan atau kesengajaan pada pihak yang melakukan pelanggaran, walaupun tingkat kesengajaan yang diperlukan biasanya kecil.
- 3) Kerugian yang diterita
Unsur yang esensial dari kesalahan perdata pada umumnya adalah kerugian yang diderita akibat suatu perbuatan meskipun kesalahan dan kerugian perdata tidak selalu jalan bebarengan karena

⁶² A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Diapit Media, 2002), h. 77.

⁶³ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: alumni, 1986), h. 197.

masih ada kesalahan perdata, dimana a perbuatan dari salah seorang digugat maka tergugat sendiri yang harus membuktikan kerugian yang diterintanya.

c. **Pertanggung jawaban Administrasi**

Seperti halnya hukum pidana, hukum Administrasi Negara adalah instrument hukum publik yang penting dalam perlindungan konsumen. Sanksi-sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif.

Secara administratif ditunjukkan kepada pelaku usaha, baik produsen (*principal*) maupun pelaku usaha lainnya yang mendistribusikan produknya. Semula sanksi administrative hanya dikonotasikan sebagai pencabutan sepihak ijin yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku usaha.

Dalam pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk sanksi administratif telah diperluas, yaitu dapat berbentuk penetapan ganti rugi.⁶⁴ Penerapan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi tampaknya cenderung menonjol dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengingat Pasal 60 adalah aturan tentang kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang notaben bukan pemerintah yang menerbitkan ijin tersebut.

C. Konsep Perlindungan Konsumen

1. Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consument/konsument* (belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang menggunakan barang.⁶⁵ Dalam Kamus bahasa

⁶⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h. 117.

⁶⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Cet.III;Jakarta: Sinar Grafika, 2011) h. 22

Inggris-Indonesia⁶⁶ memberikan kata *consumer* sebagai *pemakai atau konsumen*.

Menurut Az. Nasution pengertian konsumen menegaskan beberapa batasan yaitu:⁶⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jas untuk digunakan dengan tujuan dengan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial)
- c. Konsumen akhir, yaitu setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan.⁶⁸ Menurut Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu:

“Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan rill”.⁶⁹

Menurut pakar konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukumnya pada umumnya

⁶⁶ Jhon. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia Jakarta 1986, h.124

⁶⁷ Az.Nasution, *Hukum Konsumen Suatu Pengantar* (Cet.II;Jakarta: Diadit Media, 2002), h.13

⁶⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 16

⁶⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 16

sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.⁷⁰

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁷¹

Subjek yang disebut konsumen berarti orang berstatus sebagai pengguna suatu produk. Orang yang dimaksudkan dalam UUPK wajiblah merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan orang alami atau manusia.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia.⁷²

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan :⁷³

⁷⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Cet. III; Jakarta, PT. Grasindo, 2006), h.3

⁷¹ Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), h. 7.

⁷³ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁷⁴ Namun ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁷⁵

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian

⁷⁴ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Dadit Media, 2001), h. 11.

⁷⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Dadit Media, 2001), h. 12.

hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuata melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.⁷⁶ Sebagaimana Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak konsumen. Isi Pasal tersebut diantaranya :⁷⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

⁷⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), h.4.

⁷⁷ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, termasuk kelompok ini adalah :⁷⁸

a. *Let The Buyer Beware*

Doktrin let the buyer beware atau caveat emptor sebagai embrio dari lahirnya sengkete di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga, konsumen tidak memerlukan perlindungan. Pinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya, Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau keterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkan. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian , maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat kelalaian konsumen sendiri.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat disalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukumprivat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan Pasal 1865 KUHPerdara yang secara tegas menyatakan bahwa :

⁷⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h.61.

“Barang siapa yang mengendalikan mempunyai suatu hak atau untuk meneguh haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

c. *The Privity of Contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1340 KUHPerdara yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

d. Kontrak bukan syarat

Prinsip ini tidak mungkin lagi dipertahankan, jadi kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum.

4. Asas Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menguraikan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pengembangan nasional, yaitu:⁷⁹

a. Asas Manfaat

Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak

⁷⁹ M. Sadar dan Taufik Makarao, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Akademia, 2012), hlm. 19

dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.⁸⁰ Dengan demikian, diharapkan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

b. Asas Keadilan

Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, Undang-Undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil atau spiritual.

Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang simbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara simbang sesuai sengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

⁸⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 26

Meberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang yang dikonsumsi atau digunakan.

Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa harta bendanya.

e. **Asas Kepastian Hukum**

Bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Artinya, Undang-Undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-Undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang-Undang ini sesuai dengan bunyinya.⁸¹

5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :⁸²

⁸¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014), h. 27.

⁸² Abdul Halim Barakatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)* (Bandung : Nusa Media, 2008), h.7.

- a. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.

Telah disebutkan bahwa tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi cambuk bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen yaitu:⁸³

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsume.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

⁸³ M. Sadar dan Taufik Makarao, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Akademia, 2012), hlm. 20

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang perlindungan konsumen.⁸⁴

⁸⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm. 34

BAB III

TANGGUNG JAWAB *RESELLER* TERHADAP KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* DI *PITCHUN STORE*

A. Profil *Pitchun Store*⁸⁵

Usaha *online shop Pitchun Store* yang berlokasi di Jl. Nyai Depu Banyuringin, rt. 5, rw. 1, Singorojo, Kab. Kendal. Usaha *online shop* ini tidak jauh dari pasar Boja dengan tujuan untuk mempermudah akses konsumen apabila ingin langsung berkunjung ke lokasi penjualan.

Pitchun Store adalah media jual beli *online shop* dengan sistem *reseller*. Usaha *online* dengan sistem *reseller* ini dirintis sejak empat tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2016. Bermula dari hobi pemilik usaha yang senang melakukan usaha kecil-kecilan yang dilakukan dirumah, kemudian muncul ide untuk mencari peluang memulai usaha *online shop* dengan sistem *reseller*. Alasan memilih usaha *reseller* yaitu dengan melihat prospek kedepan usaha *online* akan lebih maju dilihat dari perkembangan jaman yang nantinya internet akan menjadi kebutuhan prioritas seluruh masyarakat. Melihat peluang usaha yang sangat luas di media *online* atau *E-commerce* sebagai satu cara untuk melakukan aktivitas jual beli *online* dengan jangkauan yang luas. *Pitchun Store* mengaplikasikan service *online* dirasa lebih menguntungkan dan sangat efektif untuk meningkatkan penjualan.

Dalam memulai usahanya, *Pitchun Store* membutuhkan modal tidak cukup besar dalam melakukan usaha *online* dan biaya operasional dalam kesehariannya. Pemilik *Pitchun Store* awal mula melakukan penjualan melalui sistem *online* dengan membuka store di *Instagram*, melalui *Shopee*, dan

⁸⁵ Dika Andriani, Wawancara, *Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

merepost produk yang dijual di story *WhatsApp*. Proses penjualan *online* hanya dengan sekedar memasang foto katalog barang-barang yang dijualnya. Dengan begitu, *Pitchun Store* hanya memerlukan modal sedikit dalam melakukan pengambilan barang di *supplier* dan tidak perlu menyimpan atau menstok barang yang terlalu banyak terlebih dahulu untuk melakukan penjualan, melainkan *reseller* hanya sebagai perantara atau penyedia sarana pemasaran dalam melakukan penjualan secara *online*. *Pitchun Store* siap menerima orderan dari pembeli, dengan mencari laba atau selisih harga antara harga dari *supplier* dan harga ecer dari *reseller* untuk dijadikan sebuah keuntungan bagi *Pitchun Store* selaku *reseller*. Proses pengambilan keuntungan *Pitchun Store* mulai dari Rp. 5.000,- (lima ribu rupiah) sampai Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) apabila barang yang di ambil dari *supplier* terlalu mahal. Lain halnya dengan *supplier* yang memberi harga miring, *reseller* bisa mendapatkan keuntungan Rp. 15.000,- (lima belas ribu) ke atas.

Menurut saudari Dika Andriyani selaku *reseller Pitchun Store* dalam sistem jual beli *online* ini mempromosikan produk yang dijual memang tidaklah mudah, dengan menghadapi minat konsumen yang tidak tentu, sehingga harus mengikuti tren sesuai zaman dan diminati konsumen, oleh sebab itu penerapan sistem *reseller* yang berlaku di *Pitchun Store* selalu diutamakan supaya para konsumen maupun *reseller* tidak ada yang kecewa.⁸⁶

Pitchun Store selaku *reseller* dalam melakukan usaha *online* ini merasa lebih menguntungkan dan lebih mudah dari pada jenis usaha *offline*, seperti membuka toko disuatu tempat dengan modal yang tidak sedikit. Satu hal yang menjadikan usaha *reseller* ini terlihat lebih mudah, karena tidak diwajibkan untuk stok atau menyimpan barang dalam jangka waktu yang lama dalam menunggu datangnya pembeli dan meminimalkan resiko kerugian jika barang tidak laku terjual.

⁸⁶ Dika Andriyani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

Dalam *Pichun Store* produk yang diperjual belikan secara *online* dengan sistem *reseller* antara lain sebagai berikut :

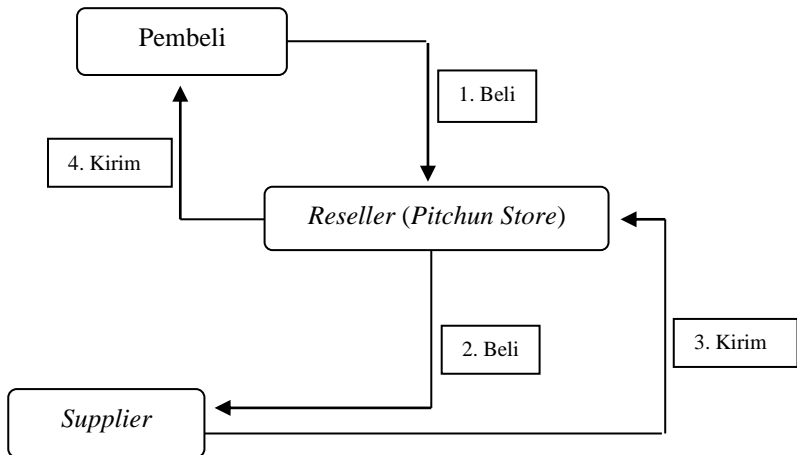
1. Kerudung dan pakaian fasion muslimah
Penjual memilih barang ini sebagai salah satu produk utama yang di perjual belikan sehari-hari, karena merupakan merupakan kebutuhan primer untuk seluruh kaum wanita yang mayoritas penduduk negara Indonesia adalah muslim. Alasan lain dari *Pichun Store* dalam penjualan barang ini dapat dijual dengan relatif terjangkau dan keuntungan sangat mudah didapatkan.
2. Tas, sepatu dan sandal
Menurut *Pichun Store* barang ini sangat dibutuhkan semua orang dalam keseharian dan merupakan kebutuhan yang bersifat umum. Pengambilan keuntungan barang ini relatif mudah dengan hasil yang lumayan banyak, karena harga terjangkau dan mudah didapat. Dengan berbagai trend tas, sepatu, dan sandal yang menarik pada saat ini sering konsumen mencari dengan harga yang relatif murah.
3. Aksesoris dan perabotan rumah tangga
Alasan *Pichun Store* memilih barang ini untuk diperjual belikan, karena barang ini memiliki nilai guna yang kebanyakan dipakai untuk keperluan rumah tangga. Penjual memilih jenis barang ini karena mudah mencari keuntungan yang relatif banyak dengan barang yang ditawarkan dari *supplier* relatif murah.
Adapun pengambilan barang yang dilakukan oleh *Pichun Store* yang diambil dari berbagai daerah yang berada di Kota Semarang yang di tunjuk sebagai *supplier* antara lain :
 1. Toko Miuka berlokasi di Limbangan
 2. ANDS *Store* Boja
 3. Gudang Perabotan rumah tangga berlokasi di Gunung Pati

B. Sistem Jual Beli Online di *Pichun Store*

Berdasarkan observasi dalam melakukan jual beli *online*, *Pichun Store* menggunakan sistem *reseller* dalam

menawarkan barang jualanya kepada pembeli seperti halnya pada bagan berikut :⁸⁷

Bagan 1
Sistem Jual Beli Online di Pitchun Store



Gambar 3.1 : Sistem *reseller* Pitchun Store

Keterangan :

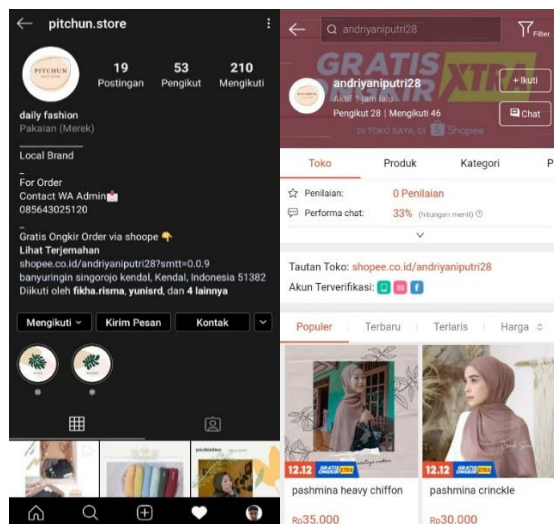
1. Pembeli membeli barang kepada *reseller* (Pitchun Store)
2. *Reseller* (Pitchun Store) membeli barang kepada *supplier*
3. *Supplier* mengirim barang kepada *reseller* (Pitchun Store)
4. *Reseller* (Pitchun Store) mengirim barang kepada pembeli

Dalam memenuhi pesanan pembeli, *Pitchun Store* dalam sistemnya ini sangat membutuhkan yang namanya *supplier* sebagai pemasok barang. Barang-barang yang diambil dari katalog penjualan *supplier*, *reseller* baru bisa melakukan kegiatan jual belinya dengan memajang foto-foto barang yang diambil dari katalog *supplier* dan memajangnya melalui sosial media *Instagram*, *Shopee*, dan *WhatsApp*. Jika ada pembeli yang melakukan pemesanan, maka *reseller* akan mengambil

⁸⁷ *Observasi*, di *Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2010)

barang dari *supplier* dengan modal pribadi dan dikirimkan kembali ke pembeli melalui sistem *COD* (*Cash on Delivery*) yaitu salah satu metode pembayaran dalam bisnis *online* dimana pembeli melakukan pembayaran kepada penjual pada saat pengiriman atau melalui pengiriman *logistik* seperti halnya *JNE* dan *JNT*, yang sebelumnya sudah melakukan transaksi secara *online* atau transfer secara *M-Banking*. Dengan memberikan data-data pembeli seperti nama, alamat, pesanan serta nomor telepon disertai bukti pembayaran.

Pada bagan diatas sistem penjualan *reseller* pada *Pitchun Store*, dapat dilihat *reseller* hanya sebagai perantara dalam proses penjualan tanpa menyetok barang terlebih dahulu. Begitu juga sebagai pembeli sebelum berbelanja haruslah mengunjungi laman *Instagram Pitchun Store* atau Story Wa *reseller Pitchun Store*. Maka pembeli baru bisa menghubungi *reseller* tersebut untuk melakukan pembelian barang yang di jual pada *Pitchun Store*. Berikut merupakan toko *online reseller Pitchun Store* yang tersedia pada laman *Instagram* dan *Shopee* :



Gamabar 3.2 : Toko *online Pitchun Store*

Toko *online* Pichun Store seperti gambar diatas tentunya banyak sekali konsumen yang mengunjungi laman tersebut. Konsumen yang terdiri dari berbagai kalangan masyarakat seperti anak-anak, remaja, dan orang dewasa. Begitu juga pesanan barang yang masuk ke Pichun Store akan langsung di proses dan langsung dicatat dalam pembukuan jual beli di toko. Tentunya dalam melakukan aktivitas jual beli *online reseller Pichun Store* memiliki data aktivitas jual beli tiap bulannya dengan konsumen. *Reseller* melakukan pembukuan dengan tujuan untuk mempermudah dalam membeaca untung dan kerugian dalam melakukan jual beli *online* dan dapat membaca produk apa saja yang terjual banyak di toko onlinenya. Sehingga, *reseller* dapat melihat grafik penjualan tiap bulannya atas produk yang dijual dan dapat mempertimbangkan produk yang terjual sangat disukai oleh konsumen. Dengan begitu administratif yang terdapat di *Pichun Store* dapat tersusun dengan rapi. Berikut data aktivitas yang masuk dalam tiga bula terakhir pada tahun 2020 di *Pichun Store* :⁸⁸

Bagan 2
Data Aktivitas Jual Beli *Online* dengan Konsumen
Pichun Store

Bulan	Kerudung	Pakaian	Tas	Sepatu & Sandal	Aksesoris & Perabotan
Oktober	25	12	5	12	4
November	32	16	7	8	7
Desember	17	4	2	15	2
Total	74	32	14	35	13

Gambar 3.3 : Sumber *reseller Pichun Store*

C. Tanggung Jawab *Reseller Pichun Store* dalam Jual Beli *Online*

⁸⁸ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pichun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

Pitchun Store merupakan salah satu penjual *online* dengan menerapkan sistem *reseller* yang berada di Kabupaten Kendal. Usaha *online* ini beralamat di Jl. Nyai Depu Banyuringin, rt. 5, rw. 1, Kec. Singorojo, Kab. Kendal. *Pitchun Store* merupakan usaha *online* yang sudah melakukan sistem *reseller* yang cukup baik dalam melakukan penjualannya kepada konsumen. Lebih halnya dalam melaksanakan kewajiban sebagai *reseller* tidak dapat terlepas dari sebuah pertanggungjawaban demi memberikan hak-hak terhadap konsumen. Sebagaimana Pasal 3 ayat (5) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa: “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”.⁸⁹

Pitchun Store dengan menggunakan sistem *reseller* ini menimbulkan hubungan hukum jual beli antara *reseller* dengan konsumen. Perjanjian yang dilakukan antara pihak yang melakukan jual beli *online* dengan sistem *reseller* tidak selalu berjalan sesuai mulus dan diluar perkiraan dari si penjual. Seperti halnya mengenai dari pihak konsumen bisa saja tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Mengenai hal ini, maka pihak *reseller* telah melakukan *wanprestasi*, sehingga dari pihak konsumen atau pembeli mengalami kerugian.

Tanggung jawab yang diberikan dari pihak *Pitchun Store* selaku *reseller* kepada konsumen atau pembeli atas kerugian yang dapat terjadi antara lain :⁹⁰

1. Tanggung jawab *reseller* apabila barang terlambat sampai kepada pembeli. Mengenai hal ini, maka dari pihak *Pitchun Store* selaku *reseller* telah melakukan *wanprestasi* dalam bentuk terlambat dalam melakukan prestasi. Segala kerugian pembeli akibat keterlambatan tersebut

⁸⁹ Pasal 3 angka 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁹⁰ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

ditanggung oleh *reseller* karena keterlambatan tersebut tidak sesuai dengan kesepakatan antara *reseller* dengan pembeli. Disisi lain juga dari pihak *reseller* sering melakukan penundaan atas pembelian barang yang dipesan oleh pembeli sehingga dari pihak pembeli sering merasa tidak nyaman atas tingkah dari *reseller*.

2. Tanggung jawab *reseller* apabila barang yang diterima pembeli rusak atau cacat. Apabila hal tersebut terjadi dari pihak *Pitchun Store* atau *reseller* akan membantu dalam proses klaim garansi dari pihak *supplier* karena barang rusak bukan kesalahan dari pihak pembeli akan tetapi dari pihak *supplier*. Barang yang cacat akan dikembalikan kepada pihak *supplier* dengan ketentuan biaya kirim dari pihak pembeli ke *supplier* ditanggung oleh pembeli.
3. Tanggung jawab *reseller* apabila tidak sesuai dengan pesanan. Apabila hal ini terjadi seperti dalam pemesanan kaos ukuran gambar dan bahan yang digunakan berbeda. Terkait hal ini apabila dalam pembelian terlampau banyak atau grosir maka dari pihak *Pitchun Store* tidak bisa mengganti rugi secara penuh.
4. Tanggung jawab *reseller* apabila barang tidak diterima pembeli. Mengenai hal ini dari pihak *reseller* akan mengembalikan sejumlah uang yang dibayarkan oleh pembeli demi menjaga kepercayaan. Apabila terjadi pihak *reseller* sama sekali tidak memenuhi prestasinya sebagai penjual.

Dalam melaksanakan etika bisnis yang baik, pihak *Pitchun Store* dengan sistem *reseller* ini telah menjamin barang yang akan dikirim adalah barang yang telang di cek dan bukan merupakan barang cacat, tetapi unsur kelalaian dalam pengiriman barang dan pemberian informasi barang yang kadang kurang signifikan sering kali membuat konsumen kecewa. Terkadang barang yang diterima oleh pembeli ternyata kualitas kurang sesuai dengan apa yang digambar saat melakukan proses jual beli secara *online*, karena dari pihak *reseller* jika barang tidak ada maka dicarikan barang dengan

kualitas yang hampir sama. Begitu juga barang yang diterima oleh pembeli cacat saat penerimaan dengan apa yang di perjanjikan, maka *reseller* yang harus bertanggung jawab kepada pembeli, karena pembeli melakukan perjanjian dengan pihak *reseller* bukan dengan *supplier*. Akan tetapi *supplier* bertanggung jawab kepada *reseller* dan *reseller* bertanggung jawab kepada pembeli.

Reseller Pitchun Store menjual banyak barang-barang yang dibutuhkan masyarakat, sehingga membuat konsumen beragam mulai dari anak sekolah, remaja, hingga dewasa. Berikut wawancara beberapa konsumen *Pitchun Store* :

Pertama, wawancara dengan Oryza Vivi yang mengatakan bahwa sudah menjadi pelanggan dan sudah sering memesan krudung maupun tas di *Pitchun Store*. Menurut Oryza produk-produk yang ditawarkan *reseller* Pitchune Store semakin lama semakin banyak model sesuai perkembangan zaman, akan tetapi apabila terjadi produk lecet atau cacat maka tidak ada ganti rugi. Sehingga *reseller* hanya bisa membantu proses garansi dan konsumen harus membayar biaya operasional seperti biaya pengiriman. Oryza mengungkapkan sistem yang digunakan di *Pitchune Store* kurang bertanggungjawab, sebab konsumen harus menanggung biaya operasional atau pengiriman apabila terjadi kesalahan dari pihak *reseller* yang kurang teliti dalam melakukan penjualannya. Menurut Oryza sistem *reseller* yang digunakan Pitchun Store cukup baik, akan tetapi rasa tanggung jawab sangatlah kurang.⁹¹

Kedua, wawancara dengan saudari Efitda Hanim mengungkapkan pernah sekali memesan dan menggunakan produk yang ditawarkan *reseller Pitchun Store* untuk pertama kalinya ia memesan Korden untuk di rumah. Menurut Efitda barang yang di pesan sesuai dengan yang diinginkan, akan tetapi Efitda sedikit kecewa dengan barang yang dikirimkan. Ternyata korden yang ia beli kualitasnya kurang baik dengan kondisi bahan seperti seprei kasur dan warna yang mencolok

⁹¹ Oryza Vivi, *Wawancara, Konsumen Pitchun Store*, (Semarang: 12 Desember 2020)

hanya bagian depan. Menurut Efitda sistem *reseller* Pitchun Store cukup baik dan barang yang dipesan sesuai dengan yang diinginkan, akan tetapi tanggung jawab mengenai informasi barang yang di jual kepada konsumen kurang detail.⁹²

Ketiga, wawancara dengan saudari Ainun Tri Kusuma yang sudah sering memesan baju yang dijual oleh *reseller* Pitchun Store. Ainun mengatakan produk yang ditawarkan dalam gambar sesuai dengan produk aslinya, walaupun ada kejadian ketika memesan baju tidak sesuai dengan spesifikasinya. Selain itu juga ia mengatakan bahwa pelayanan *reseller* ketika memesan produk sangatlah cepat di respon atau dibalas apabila melalui chat salah satu kontak yang dihubungi. Sedangkan untuk pemesanan selama ini ia belum pernah kecewa dengan produk yang dipesan dikarenakan produk selalu sesuai, akan tetapi terkadang waktu tempo barang yang seharusnya sudah ada justru belum ada. Menurut Ainun sistem *reseller* yang diterapkan Pitchun Store cukup baik, akan tetapi terkadang tanggung jawab mengenai tertundanya barang yang sudah jatuh tempo membuat konsumen resah.⁹³

D. Perlindungan Konsumen Pitchun Store dalam Jual Beli Online

Terkait Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Begitu juga yang Pitchun Store yang berkewajiban melakukan perlindungan terhadap konsumennya. Berikut perlindungan yang dilakukan Pitchun Store :⁹⁴

1. Beritkad baik dalam melakukan kegiatan usaha onlinenya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

⁹² Efitda Hanim, *Wawancara*, Konsumen Pichun Store, (Semarang: 12 Desember 2020)

⁹³ Ainun Tri Kusuma, *Wawancara*, Konsumen Pitchun Store, (Semarang: 12 Desember 2020)

⁹⁴ Dika Andriani, *Wawancara*, Reseller Pitchun Store, (Semarang: 25 November 2020)

- memberi penjelasan penggunaan yang diperoleh dari transaksi.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur.
 4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 5. 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.
 6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pitchun Store berupaya melakukan berbagai hal sebagai bentuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang merasa dirugikan. Hal-hal yang dilakukan *Pitchun Store* antara lain dengan menampung segala pendapat atau pengaduan mengenai barang atau produk yang ditawarkan kepada konsumen.

Bentuk pengaduan yang dapat dilakukan konsumen berkenaan dengan perlindungan konsumen antara lain :⁹⁵

1. Mengajukan atau memberikan pertanyaan dan penjelasan.
2. Menyampaikan keluhan yang dialami konsumen.
3. Mengajukan tuntutan (claim) kepada *Pitchun Store*.

Berdasarkan prosedur pengaduan diatas diharapkan perlindungan terhadap konsumen dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku. Disisi lain perlindungan kosumen yang diberikan oleh pihak *reseller Pitchun Store* terhadap jual beli *online* merupakan upaya untuk melindungi hak-hak yang diterima oleh konsumen.

⁹⁵ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

Pemberian perlindungan terhadap konsumen di *Pitchun Store*, sangat berdampak positif bagi konsumen *Pitchun Store*. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, sebagian konsumen merasa terbantu atas pemenuhan hak-hak sebagai pembeli dalam jual beli *online* yang dilakukan di *Pitchun Store*. Dengan menerapkan dan memperhatikan hak-hak sebagai konsumen, *reseller Pitchun Store* mencoba memberikan yang trobosan seperti mengajukan pengaduan seperti data yang diatas.

Saat ini, *reseller Pitchun Store* mencoba memberikan kemudahan bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *reseller*. Memberikan akses kepada konsumen selebar-lebarnya, dengan alasan demi menjaga nama baik toko *online Pitchun Store*. Dalam memberikan perlindungan *reseller* memahami kendala yang diterima oleh konsumen, dengan ini *reseller* dapat membuka pintu jendela permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen pada saat melakukan transaksi.

Salah satu bentuk perlindungan yang diberikan yang sangat penting bagi konsumen *Pitchun Store* dalam sebelum melakukan perjanjian jual beli *online* yaitu:⁹⁶

1. Memberikan bentuk negosiasi yang didorong dengan etika yang baik.
2. Memberikan penjelasan secara rinci dan memperlihatkan informasi yang diperlukan dalam tahap negosiasi.
3. Memberikan kesempatan konsumen waktu untuk berfikir dalam negosiasi.

Dari data yang diutarakan *reseller* diatas, *Pitchun Store* memberikan bentuk kesempatan negosiasi dalam melaksanakan jual beli *online*. Dengan memberikan bentuk informasi yang diperlukan oleh pihak konsumen, agar memberikan kepercayaan terhadap konsumen. Dalam hal ini, informasi yang diberikanoleh konsumen berupa harga dan

⁹⁶ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 12 Desember 2020)

kondisi barang yang akan diperjual belikan oleh *reseller* bertujuan untuk memikat dan menarik perhatian konsumen.

Adapun bentuk perlindungan mengenai hak yang diberikan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan bentuk tindakan yang tidak diskriminatif. Terkait hal tersebut maka bentuk tindakan yang tidak diskriminatif membuat terealisasinya jual beli dengan nyaman. Hal tersebut diungkapkan dan dijelaskan Dika Andriani, bahwa sepenuhnya kenyamanan dalam keberlangsungan dalam proses jual beli merupakan suatu yang utama.⁹⁷

E. Kelebihan dan Kendala Sistem *Reseller* di *Pitchun Store*

1. Kelebihan sistem *reseller*

Menurut Dika Andriani selaku *reseller* *Pitchun Store* kelebihan menjalankan usaha online dendan sitem *reseller* yakni sebagai berikut :⁹⁸

a. Tidak memerlukan modal besar

Sistem *reseller* dikenal dengan bisnis jual beli *online* dengan modal minim. Bahkan sebagai penjual bisa tidak perlu mengumpulkan modal untuk membangun usaha. Karena dalam sistem ini tidak perlu membeli barang secara besar-besaran untuk dijual kembali, kita bisa menghemat pengeluaran untuk belanja bahan, bahkan kita tidak perlu keluar modal untuk gudang ataupun tempat produksi untuk memulai usaha.

b. Tidak Perlu repot mengurus stok barang

Stok barang dalam sitem *reseller* ini sudah menjadi bagian dari *supplier*. *Reseller* hanya perlu memfokuskan pada pikiran dan tenaga untuk pemasaran produk yang di sediakan pada *supplier*. Dalam bisnis ini *reseller* haruslah mencari *supplier* yang dapat dijamin untuk *mensupply* barang untuk

⁹⁷ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 12 Desember 2020)

⁹⁸ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

- kebutuhan *reseller* dan barang yang dibutuhkan konsumen.
- c. Bisa dijalankan dimana saja
Jual beli *online* dengan sistem *reseller* ini sangatlah menguntungkan bagi siapa saja atau usaha untuk sampingan. Dengan begitu melakukan penjualanpun bisa kapan saja dan dimana saja, tidak perlu menetap di suatu tempat untuk melakukan penjualan.
 - d. Praktis
Penjualan *online* dengan sistem *reseller* ini bisa juga dibidang praktis. Sebagai *reseller* hanya perlu *copy paste* produk yang disediakan di katalok *supplier* untuk di jual ke toko *online* kita, lalu *reseller* menjual atau menawarkan barang sesuai dengan harga yang sudah ditentukan untuk mengambil keuntungan.
2. Kendala pada sistem *reseller Pitchun Store*
Menurut Dika Andriani selaku *reseller* Ptchun Store terkadang mengalami kendala-kendala sebagai berikut :⁹⁹
 - a. *Supplier* terlambat merespon pesanan *reseller*
Dalam sistem *reseller* ini dapat menawarkan produk yang sebenarnya belum kita miliki kepada calon pembeli. Ketika ada produk tersebut akhirnya laku maka kewajiban seorang *reseller* adalah mengadakan produk tersebut untuk kemudian diserahkan kepada pembeli. Kendala terbesar disini adalah ketika *reseller* sudah mencapai kesepakatan dengan pembeli namun *supplier* sulit dihubungi, sehingga tidak bisa memenuhi produk yang telah dibile oleh pembeli dan terpaksa membatalkan transaksi.
 - b. Barang yang dikirim berbeda
Dalam hal ini *reseller* sering kali mengalami perbedaan barang yang dikirim *supplier*. Terkadang tanpa sepengetahuan *reseller* langsung dikirimkan ke pembeli sehingga menyebabkan kekecewaan sorang

⁹⁹ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

- pembeli. Seringkali pembeli memberi komplain akibat kelalaian *supplier* dan *reseller* itu sendiri.
- c. Tidak bisa mengetahui kualitas yang dijual. Kerusakan produk dan tidak jelasnya kualitas produk sebenarnya terjadi dalam jual beli *online*. Seorang *reseller* yang hanya berperan sebagai penghubung pembeli dan *supplier* mau tidak mau akan menjadi pihak pertama yang menerima komplain pembeli apabila terjadi sesuatu yang negatif.

BAB IV

ANALISIS TANGGUNG JAWAB *RESELLER* TERHADAP KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE*

A. Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Konsumen di *Pitchun Store* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya jual beli merupakan kegiatan yang sudah sering kita jumpai di kehidupan sehari-hari, yaitu memenuhi kebutuhan primer dan sekunder manusia untuk bertahan hidup. Jual beli sendiri juga merupakan roda kehidupan didalam perekonomian masyarakat dunia, dimana adanya hubungan yang saling membutuhkan satu sama lain di dunia global. Pastinya terdapat interaksi antara penjual dan pembeli yang melaksanakan proses jual beli dengan adanya kepentingannya masing-masing untuk memenuhi kebutuhan. Dimana penjual dan pembeli sudah saling terikat sebuah hubungan, yaitu hubungan untuk saling memenuhi hak dan kewajiban satu sama lain.

Jual beli juga tidak bisa terhindar dengan adanya hubungan kontraktual, sehingga memiliki korelasi erat dengan perikatan yang diatur didalam hukum perdata. Lebih tepatnya, peraturan yang mengatur tentang jual beli di Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata. Dimana penjual dan pembeli

memiliki hak untuk memperoleh perlindungan. Sebagaimana diatur khusus terkait perlindungan konsumen yang lebih detail diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Begitu juga dalam dunia jual beli *online*, kegiatan jual beli antara penjual dengan pembeli harus mendapatkan perlindungan yang sepadan untuk mendapatkan hak-haknya. Namun setelah perkembangan teknologi internet, sistem jual beli *online* penjual dapat menawarkan barang yang dijualnya tanpa bertemu dengan pembelinya. Hal ini dapat membuat seorang penjual melakukan tindakan yang merugikan seorang pembeli atau konsumen.

Didalam transaksi jual beli *online* dapat dipastikan *reseller* memiliki tanggung jawab yang sangat berat. Yaitu memastikan barang yang dipesan oleh pihak konsumen sesuai dengan apa yang dicantumkan saat dipromosikan oleh pihak *reseller*. Oleh karena itu, apabila tidak sesuai seperti apa yang diinginkan konsumen, maka dapat kemungkinan besar akan menimbulkan konflik antara konsumen dengan *reseller*.

Sebab itu harus ada bentuk perlindungan yang harus dilakukan penjual dalam hal ini seorang *reseller* terhadap pembeli dengan bentuk tanggung jawab yang harus ia berikan. Sebagaimana Pasal 3 ayat (5) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa: “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai

pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha”.¹⁰⁰

Perlindungan konsumen sendiri dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰¹ Jadi dalam hal ini pelaku usaha atau *reseller* harus memberikan perlindungan konsumen dengan baik dalam melakukan jual beli *online* sesuai pasal diatas. Sebagaimana pada prinsip *The Due Care Theory* yang menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha atau *reseller* berhati-hati dengan produknya dalam jual beli *online*, maka ia tidak dapat disalahkan.¹⁰²

Akan tetapi, penggunaan sistem *reseller* dalam jual beli *online* ini justru sering terjadi problem yang mengakibatkan pembeli merasa kecewa pada produk yang dijual dan pada proses transaksi jual beli secara *online*. Banyak di temui pembeli yang melakukan transaksi jual beli *online* dengan sistem *reseller*, sering terjadi seperti barang sampai tidak tepat waktu, barang sampai tidak sesuai seperti foto atau deskripsi yang dituliskan penjual dalam kolom deskripsi atau iklan. Hal-hal tersebut tentu saja merugikan pihak konsumen, karena

¹⁰⁰ Pasal 3 angka 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰¹ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h.61.

konsumen membeli suatu barang pasti karena kepentingan ataupun kebutuhan tertentu.

Dalam dinamika dunia jual beli *online* sepertihalnya *reseller*, hubungan antara *reseller* dengan konsumen tidak serta merta berjalan dengan optimal terkait tanggung jawab pada saat proses jual beli. Dalam hal ini *reseller* mengalami kesulitan terkait tanggung jawab yang diberikan karena beberapa kendala yang sering dialami. Seperti halnya keterlambatan barang yang dilakukan oleh *reseller*, maka tindakan yang harus diberikan *reseller* kepada konsumen ialah pertanggung jawaban yang sesuai dengan risikonya. Dengan demikian dikenal pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab resiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).¹⁰³

Begitu juga dalam masalah jual beli *online* secara islam atau lebih dikenal dengan jual beli salam. Mempertimbangkan antara hubungan antara *reseller* dengan konsumen, dimana dengan dipenuhinya akad jual beli sebagaimana mestinya syarat jual beli salam diantaranya barang yang hendak diberikan kepada konsumen harus sesuai waktu, ukurannya jelas, disebutkan sifat-sifatnya.¹⁰⁴

Maka jual beli *online* atau salam ini diperbolehkan dalam islam berdasarkan dalil Al-Quran, hadis dan *ijma'* (kesepakatan para ulama). Kual beli *online* karena bersifat

¹⁰³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta. h. 49.

¹⁰⁴ Ghufron A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, jakarta: Raja Grafindo, 2002, h. 141

khusus, karena tidak bertemunya antara penjual dan pembeli sehingga butuh bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh *reseller Pitchun Store* sehingga tidak bertolak belakang dengan ayat yang menerangkan tentang jual beli salam atau *online*. Sebagaimana ayat tentang hukum jual beli salam berikut :
Firman Allah SWT Al Baqarah (2): 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman apabila kamu melakukan jual beli tidak secara tunai untuk waktu tertentu maka tuliskanlah..” (Al-Baqarah: 281).¹⁰⁵

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah membolehkan jual beli salam atau *online* asalkan syarat dan rukun jual beli terpenuhi sehingga tanggung jawab antara *reseller* dan pembeli terpenuhi.

Masalah pertanggung jawaban sering terjadi dimanapun tidak luput dari masalah jual beli. Maka dari itu seorang *reseller* haruslah berhati-hati dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Sehingga beban tanggung jawab dapat ditimbang secara proposional antara *reseller* dengan konsumen dalam melakukan proses jual beli *online*. Seperti halnya yang telah disebutkan pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau

¹⁰⁵ Rozalinda, *Fiqh Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasinya pada Sektor Keuangan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 95

jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.¹⁰⁶ Jadi dalam hal ini pelaku usaha atau *reseller* harus dapat menimbang sejauh mana ia melakukan pertanggung jawaban secara proposional. Dengan memperhatikan substansi Pasal 19 ayat 1 tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab *reseller* sebagai pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung pelaku usaha. Tanggung jawab *reseller* meliputi segala kerugian` yang dialami konsumen.

Dilihat dari sekema hubungan antara *reseller* dengan konsumen dalam proses jual beli *online*, sistem *reseller* sebenarnya memiliki adanya tanggung jawab masing-masing pihak yang harus dipenuhi apabila terjadi wanprestasi. Sehingga transaksi dengan sistem *reseller* ini telah menjamin barang yang dikirim adalah barang yang telah dicek dan bukan merupakan barang yang cacat, tetapi unsur kelalaian dalam pengiriman barang sangat mungkin terjadi. Apabila barang yang diterima oleh konsumen cacat saat penerimaan atau ada ketidaksesuaian dengan apa yang telah diperjanjikan maka seorang *reseller* harus bertanggung jawab kepada konsumen, karena konsumen melakukan kontrak atau perjanjian dengan

¹⁰⁶ Pasal 19 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pihak *reseller* bukan dengan *supplier* dan *supplier* bertanggung jawab kepada *reseller*.

Masalah Tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen selalu mendapat perhatian besar bagi konsumen yang ingin mendapatkan kenyamanan dalam proses jual beli *online*. Hal ini disebabkan karena tanggung jawab merupakan suatu hal yang dapat dinilai oleh konsumen yang menunjukkan bahwa *reseller* sangat kompeten dalam melakukan penjualan. Kepuasan konsumen dalam proses jual beli salah satunya merupakan bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha atau *reseller* itu sendiri. Artinya, semakin puas konsumen terhadap tanggung jawab seorang *reseller* yang diterima, maka akan membuat konsumen mendapatkan kesan tersendiri dalam membeli produk yang dijual oleh *reseller*.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan untuk konsumen dalam jual beli *online* di *Pitchun Store* memberikan kebijakan terkait keterlabatan barang yang dikirim terhadap pembeli akan ditanggung oleh *reseller* sendiri dengan tujuan agar konsumen merasa nyaman dalam melakukan jual beli dengan pihak *reseller* demi melindungi hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen. Dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa *reseller* bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Hal ini diperkuat dengan adanya teori tentang hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli yaitu sipenjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengaitkan dirinya, segala janji yang tidak terang harus ditasfsirkan. Ia mempunyai

dua kewajiban utama yaitu menyerahkan barang dan menanggungnya. Terkait dengan tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen di *Pitchun Store* mempersiapkan yang terbaik terhadap pelayanan kepada konsumen diantaranya apabila terjadi kerusakan maka akan memberikan fasilitas dengan mengajukan pengeklaiman apabila terjadi kesalahan.¹⁰⁷

Disisi lain sistem *reseller* yang memiliki beberapa kendala dalam menjalankan usahanya, seperti barang yang dikirimkan dari pihak *supplier* yang berbeda terkadang membuat *reseller* terlena. Sehingga dari beberapa konsumen merasa dirugikan akibat tindakan yang dilakukan oleh *reseller*. Hal ini membuat hak-hak sebagai konsumen banyak yang tidak terlaksana, sebagaimana Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.¹⁰⁸ Menurut Abdul Khadir pelanggaran hak juga sudah merupakan unsur kesalahan dalam perdata yaitu hukum mengakui hak-hak tertentu baik mengenai hak pribadi maupun hal kebendaan akan melindunginya dengan memaksa pihak yang melanggar untuk membayar ganti rugi kepada pihak yang dilanggar haknya.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

¹⁰⁸ Pasal 4 angka 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: alumni, 1986), h. 197.

Hak dari konsumen merupakan kewajiban yang harus di penuhi pelaku usaha dalam hal ini *reseller Pitchun Store* dalam jual beli *online*. Ketika hak konsumen tidak dipenuhi oleh *reseller* maka kewajiban bagi *reseller* untuk bertanggung jawab. Bentuk tanggung jawab disini adalah ganti rugi yang merupakan bentuk sanksi *reseller* yang tidak dapat memenuhi prestasinya kepada konsumen. Seperti halnya yang dilakukan *reseller Pitchun Store* tanggung jawab yang dilakukan tidaklah memuaskan terhadap konsumen.

Minimnya pemahaman masyarakat terhadap perlindungan konsumen yang terdapat di Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuat ketika membeli produk secara *online* terkadang membuat hak-hak sebagai seorang konsumen tidak terpenuhi secara menyeluruh. Seperti yang dapat dilihat dari penelitian konsumen hanya bisa menerima hak yang hanya dapat dilihat secara batas kewajaran saja. Hal ini justru membuat dari pihak pelaku usaha atau dalam hal ini *reseller* yang menjalankan jual beli *online* dengan sitem *reseller* tidak seenaknya saja. Perlunya pemenuhan tanggung jawab secara utuh terhadap konsumen.

Pemenuhan tanggung jawab di *Pitchun Store*, dalam memberikan pelayanan proses jual beli produk yang di jual di *pitchun store* dalam segi pemberian ganti rugi memang tidak memberi batasan waktu. *Reseller* memberikan keleluasaan dan keringanan dalam memberikan pelayanan untuk menuntut ganti rugi, sehingga konsumen bisa melakukan tindakan untuk mengajukan proses ganti rugi terhadap *reseller* di *Pitchun Store*. Dengan kata lain pemenuhan tanggung jawab yang

dilakukan *reseller* berusaha memberikan dengan kaidah etika bisnis yang baik dalam jual beli *online*. Dalam hal ini apabila *reseller* melakukan wanprestasi bisa sesegera mungkin memberikan santunan atau ganti rugi terhadap konsumen dan tidak menutup kemungkinan untuk mengganti jasa atau sejenisnya. Sepertihalnya dalam membantu memberikan garansi apabila terjadi barang yang rusak, apabila barang rusak bukan dari kesalahan pembeli.¹¹⁰ Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang memuat tentang tanggung jawab *reseller* yaitu pada Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan prinsip tanggung jawab seorang *reseller* haruslah sadar mengenai prinsip yang sudah di tuangkan berdasarkan hukum yang telah ada yaitu pertama mengenai unsur kesalahan.¹¹¹ Dimana tanggung jawab akan timbul apabila ada unsur kesalahan yang dibuat oleh seorang *reseller* dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Sehingga tidak terpenuhinya prestasi sebagai pelaku usaha atau seorang *reseller* yang menjual produknya dengan etika bisnis yang baik. Akan tetapi unsur kesalahan dalam hal jual beli tidak bisa dihindari, maka dari itu pelaku usaha haruslah berhati-haiti sehingga unsur kesalahan tidak secara terus menerus terjadi dan merugikan konsumen.

¹¹⁰ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

¹¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92

Sedangkan permasalahan yang timbul pada toko *online Pitchun Store* yaitu terkadang *reseller* dalam melaksanakan pengiriman sering terlambat dan sudah jatuh tempo. Walaupun respon dalam hal jual beli sangatlah cepat yang merupakan nilai tambah dari sebuah toko *online* dengan sistem *reseller*, begitu juga pada saat itu produk yang ditawarkan sangatlah sesuai kepada salah satu konsumen. Akan tetapi unsur kesalahan seperti pengiriman barang yang telah jatuh tempo menjadi penilaian tersendiri seorang konsumen.¹¹²

Disisi lain dalam sebuah transaksi jual beli *online* dengan sistem *reseller*, bisa saja konsumen menuntut kepada pelaku usaha dalam hal ini *reseller*. Oleh karena itu, seorang *reseller* harus siap menerima komplain yang diajukan oleh pihak konsumen dalam hal proses transaksi jual beli atau mengenai barang yang diterima. Sehingga dalam hal ini apa bila tuntutan yang diajukan oleh sorang konsumen benar maka prinsip tanggung jawab mengenai praduga selalu bertanggung jawab (*presumption based on fault*).¹¹³ Merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh seorang *reseller*, dimana beban pertanggung jawaban terletak pada pelaku usaha yang menjual produknya ke konsumen. Jadi seorang *reseller* tidak hanya sekedar melakukan penjualan saja, akan tetapi prinsip tanggung jawab secara penuh mengenai tuntutan yang diajukan konsumen. Sehingga dalam hal pertanggung jawaban tidak

¹¹² Ainun Tri Kusuma, Wawancara, Konsumen Pichun Store, (Semarang: 12 Desember 2020)

¹¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92

menjadi permasalahan yang begitu besar bagi konsumen dan masyarakat umum mengenai persepsi toko *online* yang telah ada.

Sedangkan prinsip praduga selalu bertanggung jawab yang berjalan di toko *online Pitchun Store* yaitu dengan menerima komplain konsumen dengan mengajukan *claim* dengan unsur kesalahan yang telah diajukan oleh pihak konsumen. Dalam hal ini prinsip praduga selalu bertanggung jawab yang dilakukan oleh pihak *reseller* sudah cukup baik. Akan tetapi pelaksanaan atau proses yang terjadi sangat begitu minim pengetahuan mengenai prinsip praduga selalu bertanggung jawab baik dari pihak *reseller* atau konsumen. Seperti halnya yang diutarakan dari pihak *reseller* mengenai bentuk tanggung jawab yang ketiga yaitu apabila barang yang dikirim tidak sesuai pesanan, maka akan ada pengembalian barang yang sesuai kembali. Kecuali, apabila seorang *reseller* menerima pesanan barang secara besar-besaran maka barang tidak dapat di dikembalikan, hanya saja akan mengembalikan akan melakukan ganti rugi yang tidak secara penuh.¹¹⁴

Maka dapat dilihat prinsip praduga selalu bertanggung jawab yang berjalan di *Pitchun Store* sudah berjalan sebagaimana mestinya. Dengan melakukan penggantian barang yang sesuai pesanan apabila terjadi komplain dari konsumen dan melakukan bentuk ganti rugi kepada konsumen dengan jumlah pesanan yang begitu besar, walaupun bentuk gantirugi hanya sebagian saja. Hal ini membuat sebagian

¹¹⁴ Dika Andriani, Wawancara, Reseller Pitchun Store, (Semarang: 25 November 2020)

konsumen merasa tertolong dengan bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *reseller*. Tetapi masih banyak kelemahan-kelemahan apabila konsumen melakukan bentuk perlawanan dengan pertanggung jawaban secara perdata di pengadilan terkait jual beli *online* yang terjadi di *Pitchun Store*. Sebab, pertanggung jawaban secara perdata apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang, sedangkan diantara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan Undang-Undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu.¹¹⁵

Apabila ditinjau dari perumusan luas dari perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige daad*), maka bisa masuk pada tindakan yang pertama yaitu bertentangan dengan hak orang lain. Oleh karena itu, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *Pitchun Store* seharusnya mempertimbangkan dari segi hak-hak yang hendaknya diterima oleh konsumen secara baik menurut khalayak umum dan peraturan yang berlaku di masyarakat. Dengan memberikan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen sebagaimana mestinya. Maka seorang *reseller* harus memahami mengenai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha yang berada di peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen guna mengetahui sejauh mana memberikan hak kepada konsumen sebagaimana mestinya. Sehingga *reseller* dengan konsumen tidak terjadi

¹¹⁵ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Diapit Media, 2002), h. 77.

pertentangan yang dapat menimbulkan hubungan jual beli memburuk.

Lain halnya dengan prinsip tanggung jawab yang ke tiga yaitu praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).¹¹⁶ Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip yang kedua yaitu prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), karena didalam hal ini tidak dimintai pertanggung jawaban atas tuntutan seorang konsumen. Dalam hal ini *reseller Pitchun Store* tidak menerapkan prinsip ini, karena menggunakan sistem *reseller* dimana pelaku usaha tidak bertemu langsung dengan seorang konsumen. Sehingga prinsip ini tidak begitu pas dengan sistem *online* hanya saja bisa dalam sistem konvensional. Walaupun *Pitchun Store* tidak menggunakan sistem ini, tanggung jawab yang diberikan oleh *reseller* tetap menggunakan prinsip-prinsip lain. Dengan tidak mengabaikan masalah tanggung jawab sebagai *reseller* yang baik dengan mempertimbangkan hak-hak seorang konsumen. Sebab, sistem *reseller* menggunakan jenis jual beli *online* yaitu *Business to Consumer* yang memiliki hubungan hukum jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen berdasarkan service yang diberikan berdasarkan permohonan konsumen.¹¹⁷ Melalui inisiatif dari konsumen untuk melakukan pemesanan kepada *reseller* dan seorang *reseller* harus siap menerima pesanan sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh

¹¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92

¹¹⁷ Budi Raharjo, “*E-commerce Indonesia, Peluang dan Tantangan*”, Universitas Widyamata, 2003. h. 23.

konsumen. Oleh karena itu, pihak *reseller* harus siap menerima pesanan dan harus memiliki bentuk tanggung jawab yang tidak merugikan konsumen. Begitu juga jenis jual beli *online* berdasarkan *Business to Consumer* yang sifatnya terbuka oleh umum dan informasi dapat tersebar oleh umum ini dapat di pahami oleh seorang *reseller*. Hal ini perlu di pahami, karena pendekatan yang digunakan oleh sistem *reseller* yaitu *client/server* sering digunakan dimana diambil asumsi *client* (*consumer*) menggunakan sistem yang minimal (berbasis Web). Sehingga, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *Pitchun Store* haruslah berbasis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Secara administratif, apabila pelaku usaha atau *reseller* dalam menjual produknya tidak sesuai atau dalam bertanggung jawab membuat konsumen merasa resah. Maka, konsumen bisa saja mengajukan sanksi administratif apabila toko *online* memiliki legalasi. Sebagaimana diatur pada Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai sanksi administratif yaitu :

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Tanggung jawab terhadap konsumen merupakan suatu konsep yang intinya memberikan perlindungan kepada konsumen. Pada dasarnya sanksi administratif memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila terjadi kerugian. Di sisi lain, kondisi fenomena sistem *reseller* yang di terapkan oleh *Pitchun Store* mengakibatkan kedudukan *reseller* dengan konsumen tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah minimnya pengetahuan mengenai Undang-Undang No. 8 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat konsumen apabila mengalami ketidak seimbangan dalam hal pertanggung jawaban yang diberikan oleh *reseller*.

Dalam hal ini pemeberian tanggung jawab yang diberikan oleh *Pitchun Store* kepada konsumen, sudah diberikan dengan baik sesuai dengan Pasal 19 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha. *Pitchun Store* sudah memberikan bentuk tanggung jawab kepada konsumen walaupun masih ada beberapa ketidak seimbangan antara *reseller* dengan konsumen sebagaimana analisis bentuk tanggung jawab yang diberikan dengan peraturan perundang-undangan dan *Pitchun Store* sudah memnjalankan tanggung jawab sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen.

B. Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Praktik Jual Beli *Online* di *Pitchun Store* Berdasarkan Asas-Asas Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen dalam bentuk transaksi *online* merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Dengan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pembeli selaku konsumen yang memuat kaidah-kaidah atau asas-asas yang bersifat mengatur hubungan antara dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang mengatur mengenai barang atau jasa.¹¹⁸ Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan bagi mereka para konsumen yang membutuhkan bentuk keadilan berdasarkan hak-hak yang harus diperoleh. Jadi pemberian perlindungan terhadap konsumen merupakan sebuah kewajiban yang harus diberikan *reseller* demi menghormati hak-hak para konsumen. Bentuk perlindungan yang diberikan *reseller* kepada konsumen adalah upaya yang dilakukan secara sadar untuk melindungi, menghargai, dan memenuhi hak konsumen.

Pelaksanaan perlindungan konsumen agar tidak terjadi kesenjangan antara *reseller* dengan konsumen, maka perlu adanya aspek-aspek yang menjadi bentuk keadilan bagi konsumen. Dalam jual beli *online*, konsumen berhak mendapatkan perlindungan tanpa adanya bentuk tindakan tidak adil yang dilakukan oleh pihak *reseller*, hal ini sesuai dengan yang diatur pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, menghormati hak-hak konsumen yang sudah dijamin dan diatur oleh Undang-Undang mengenai perlindungan terhadap

¹¹⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Dadit Media, 2001), h. 11.

konsumen dalam proses transaksi jual beli. Perlindungan konsumen yang sudah dijamin hak-haknya berdasarkan Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Disebutkan pula pada salah satu prinsip-prinsip perlindungan konsumen yaitu *The Privity of Contract* bahwa dalam prinsip ini pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen setelah diantara *reseller* dengan pembeli terjalin hubungan jual beli.¹¹⁹ Berdasarkan prinsip tersebut, konsumen dapat melakukan gugatan ganti rugi apabila *reseller* terbukti melakukan wanprestasi. Sebagaimana pada pasal sebelumnya, bahwa *reseller* harus memberikan informasi benar, jelas, dan jujur dalam melakukan jual beli *online*. Maka sebagaimana mestinya, *reseller* hendak memberikan tindakan yang terbaik dalam melakukan jual beli terhadap konsumen.

Pemberian perlindungan terhadap konsumen hendaknya diberikan berdasarkan asas-asas yang berlaku. Seperti asas perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menguraikan tentang perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan berdasarkan pengembangan nasional. Pertama, asas manfaat yang berfungsi mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen

¹¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h.61.

harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Jadi kaitannya dengan hal ini, dalam melindungi hak-hak konsumen untuk mendapatkan segi manfaat dari bentuk perlindungan yang diberikan terhadap konsumen.

Pitchun Store sendiri, memberikan perlindungan sebagaimana yang tertera pada nomor satu dan dua yaitu beriktikad baik dalam melaksanakan usaha onlinenya, memberikan informasi jelas, dan jujur.¹²⁰ Dalam memberikan perlindungan ada segi manfaat antara pelaku usaha dengan konsumen yang memiliki iktikad baik dan jujur dalam melaksanakan proses jual beli *online*. Sehingga, manfaat dapat diperoleh antara kedua belah pihak tanpa adanya saling menggugat satu sama lain. Seperti halnya, *Pitchun Store* dalam beriktikad baik dalam memberikan pelayanan apabila terjadi komplain oleh pihak konsumen yaitu proses yang disediakan oleh *reseller* dengan mengajukan atau memberikan pernyataan dan penjelasan. Dengan ini *reseller* dapat menerima aspirasi baik dari pihak konsumen dengan penuh penjelasan yang diterima dengan iktikad baik untuk membenarkan kejadian yang sebenarnya terjadi dengan perilaku yang jujur. Dengan demikian, diharapkan perlindungan terhadap konsumen yang berasaskan manfaat dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Sehingga penegakan dan pengaturan hukum terhadap konsumen dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen dan masyarakat. Maka dari itu, *reseller* harus memahami dari segi

¹²⁰ Dika Andriani, *Wawancara*, Reseller Pitchun Store, (Semarang: 25 November 2020)

manfaat yang diberikan dalam proses jual beli *online* yang dilakukannya tanpa membuat kerugian terhadap konsumen.

Proses yang kedua dalam menyampaikan tuntutan juga sama, yaitu menyampaikan keluhan yang dialami konsumen.¹²¹ Dalam hal ini, konsumen dalam menyampaikan keluhan harus berlandaskan asas keadilan yang bertujuan untuk memperoleh haknya dan meminta kewajiban yang harus diberikan *reseller* secara adil. Dengan demikian, Pitchun Store harus memberikan perlindungan sebagaimana asas keadilan dengan melakukan perlindungan terhadap konsumen secara adil atas apa yang disampaikan keluhan yang dialami konsumen. Sebagaimana salah satu tujuan perlindungan konsumen yaitu melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.¹²² Artinya, sebagaimana tujuan tersebut seorang *reseller* melindungi kepentingan konsumen berlandaskan asas keadilan dalam proses jual belinya. Sehingga, bentuk penyampaian keluhan konsumen dapat tersampaikan dengan adil atas perlindungan *reseller*.

Selain itu dalam melakukan jual beli perlu memperhatikan asas keseimbangan, yaitu memperhatikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah untuk memperoleh yang seimbang dari pengaturan dan

¹²¹ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

¹²² Abdul Halim Barakatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)* (Bandung : Nusa Media, 2008), h.7.

penegakkan hukum perlindungan konsumen.¹²³ Dalam hal ini, unsur pemerintah sebagai penyedia bentuk perlindungan yang diberikan konsumen dan harus menimbang asas keseimbangan atas hak-hak yang harus diperoleh *reseller* dengan konsumen. Sehingga, dalam pelaksanaan perlindungan tidak adanya pernyataan berat sebelah antara *reseller* dengan konsumen. Begitu juga, pelaku usaha dalam memberikan perlindungan harus seimbang antara peraturan yang disediakan oleh pemerintah dengan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Seperti, mengajukan bentuk pengajuan nomor tiga yaitu mengajukan tuntutan (claim) kepada *Pitchun Store*.¹²⁴ *Pitchun Store* memberikan bentuk pengajuan tuntutan atau claim dengan tujuan adanya mempertimbangkan kepentingan konsumen yang berbeda-beda dalam jual beli di toko onlinenya. Berdasarkan asas keseimbangan diharapkan bentuk pengajuan yang diajukan konsumen seimbang apa yang diinginkan oleh konsumen.

Berdasarkan bentuk perlindungan dengan prosedur pengaduan yang diberikan oleh *Pitchun Store* seperti data yang ada, maka upaya perlindungan yang diberikan oleh *reseller* guna memberikan kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen. Mengingat bahwa asas kepastian hukum yang memiliki tujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan

¹²³ M. Sadar dan Taufik Makarao, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Akademia, 2012), hlm. 19

¹²⁴ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹²⁵ Dengan begitu kepastian hukum yang diperoleh konsumen dapat diterima secara adil dalam penyelenggaraan jual beli *online* yang terjadi di *Pitchun Store*. Hal ini sesuai dengan peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen terkait kepastian hukum, sebagaimana Pasal 3 ayat 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa: “Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi”. Sehingga, bentuk perlindungan yang diberikan oleh *reseller Pitchun Store* memiliki unsur kepastian terhadap konsumen dalam usaha yang digelutinya berupa jual beli *online*.

Terkadang dalam melakukan penjualan *Pitchun Store* sendiri mengalami banyak kendala yang membuat beberapa hak yang harusnya diperoleh oleh konsumen menjadi tidak terpenuhi. Seperti halnya barang yang dikirim berbeda, dalam hal ini *reseller* seringkali mengalami perbedaan barang yang dikirim oleh *supplier*. Terkadang tanpa sepengetahuan *reseller* langsung dikirimkan langsung ke konsumen.¹²⁶ Sedangkan berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen yang memiliki tujuan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan

¹²⁵ M. Sadar dan Taufik Makarao, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Akademia, 2012), hlm. 19

¹²⁶ Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 25 November 2020)

pemanfaatan barang yang dikonsumsi atau digunakan. Maka dalam melakukan jual beli secara *online*, kendala-kendala seperti ini haruslah dicermati oleh *reseller*. Begitu juga dalam melakukan pengecekan barang yang akan dikirimkan kepada konsumen harus benar-benar aman demi menjaga keselamatan konsumen. Sehingga perlindungan yang diberikan secara berhati-hati dapat terlaksana secara maksimal. Hal ini selaras dengan tujuan konsumen yaitu memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.¹²⁷ Dengan demikian perlindungan yang diberikan *reseller* terhadap konsumen, agar terhindar dari adanya perbuatan atau praktik yang menipu terkait barang yang diperjual belikan oleh *reseller* mengenai jual beli *online* yang dijalkannya.

Melihat bentuk perlindungan yang diberikan oleh *reseller* terhadap konsumen dari data yang diperoleh, seperti halnya memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur.¹²⁸ Maka terkait hal ini, seorang *reseller* memberikan perlakuan yang baik terhadap konsumen sebagaimana berjalannya perlindungan konsumen yang ada. Dengan begitu, perlindungan terhadap konsumen terkait menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung

¹²⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014), h. 27.

¹²⁸ Dika Andriani, *Wawancara*, Reseller Pitchun Store, (Semarang: 25 November 2020)

jawab dalam berusaha.¹²⁹ Dengan begitu diharapkan tidak adanya keluhan yang timbul di konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Akan tetapi, dari data yang diperoleh mengatakan sikap tanggung jawab dan jujur masih kurang dalam perlindungan konsumen yang diberikan oleh *reseller Pitchun Store*. Sebagaimana informasi yang diperoleh, barang yang dipesan kurang baik kualitasnya dalam melakukan transaksi jual beli *online*, walaupun konsumen berpendapat barang yang dipesan memanglah sesuai dan pelayanan cukup baik akan tetapi detail informasi terkait barang memanglah kurang.¹³⁰ Dengan ini dapat dilihat bahwa pelayan terkait perlindungan yang dilakukan oleh pihak *reseller Pitchun Store* memang masih dibawah standard Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Terkait bentuk perlindungan yang diberikan oleh *Pitchun Store* mengenai sebelum melakukan perjanjian jual beli *online*. Pihak *reseller* memberikan bentuk perlindungan yang pertama berupa bentuk negosiasi yang di dorong dengan etika yang baik.¹³¹ Dalam hal ini, *reseller* berupaya memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan bentuk tawaran atau negosiasi terkait informasi mengenai harga atau kondisi barang. Sehingga, bentuk negosiasi merupakan peluang bagi konsumen untuk memperoleh hak-haknya kepada *reseller*

¹²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 34

¹³⁰ Efitda Hanim, *Wawancara*, Konsumen Pichun Store, (Semarang: 12 Desember 2020)

¹³¹ Dika Andriani, *Wawancara*, *Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 12 Desember 2020)

Pitchun Store dalam memberikan sarana untuk terlaksananya perlindungan konsumen antara pelaku *reseller* dengan konsumen dalam jual beli *online*. Sebagaimana disebutkan Pasal 3 ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen”. Dengan begitu, kesempatan yang diperoleh konsumen dalam memilih dan menentukan barang yang akan dibelinya melalui jalur negosiasi yang diberikan oleh pihak *Pitchun Store* sangat cukup membantu konsumen dalam mendapatkan hak-haknya. Hal ini sesuai dengan asas manfaat, dimana bentuk perlindungan yang berupa negosiasi ssebelum menjalankan proses jual beli dapat diambil manfaatnya bagi konsumen.

Disaat memberikan bentuk perlindungan berupa negosiasi, *reseller* mencoba memberikan penjelasan secara rinci dan memperlihatkan informasi dalam tahap negosiasi. Dengan harapan bahwa dalam tahap negosiasi ini konsumen dapat menyerap dan memperoleh informasi yang lengkap.¹³² Akan tetapi dalam tahap negosiasi ini seringkali terjadi minimnya informasi yang diberikan oleh *reseller* dalam jual beli onlinennya. Sehingga, dengan minimnya informasi yang diterima oleh konsumen membuat konsumen ketika menerima barang yang dia peroleh saat transaksi merasa kecewa. Dalam tahap ini memang *reseller* memberikan informasi akan tetapi informasi kurang merinci terkait barang yang dijualnya.

¹³² Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, (Semarang: 12 Desember 2020)

Layaknya dalam memberikan informasi dapat mengacu pada Pasal 3 ayat 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu: “Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”. Sehingga, informasi yang didapat oleh konsumen bisa secara lengkap dan terbuka dalam tahap negosiasi ini.

Dari beberapa bentuk perlindungan yang di berikan oleh pihak *Pitchun Store* terhadap konsumen memanglah cukup baik. Begitu juga dalam pelaksanaannya dalam jual beli *online* sudah memberikan peluang bagi konsumen untuk menerima hak-haknya. Walaupun dalam hal ini perlindungan yang diberikan masih dibawah standard perlindungan konsumen, sebagaimana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Disisi lain, bentuk perlindungan yang diberikan sedikit banyak sudah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen. Sebagaimana asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan telah dirumuskan pada bab 1. Maka simpulan yang dilakukan peneliti merupakan bentuk jawaban ringkas terkait rumusan masalah dari penelitian tentang “Tanggung Jawab Hukum *Reseller* terhadap Konsumen dan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* (Studi Kasus di *Pitchun Store*)” antara lain :

1. Tanggung jawab hukum *reseller* terhadap konsumen di Pitchun Store dalam jual beli *online* sudah melakukan pemberian bentuk tanggung jawab, dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum yang diberikan oleh *reseller* dirasa masih kurang tidak sebagaimana UUPK Pasal 19 terkait tanggung jawab kepada konsumen, karena terkadang barang yang dikirimkan masih terjadi tidak sesuai dengan katalog penjualan.
2. Perlindungan konsumen di Pitchun Store yaitu konsumen diberikan hak-haknya dengan memberikan beberapa bentuk perlindungan berupa pengaduan dan pengajuan tuntutan atau *claim* yang sudah disediakan Pitchun Store. Dilihat dari hasil penelitian bentuk perlindungan yang diberikan dengan memperhatikan asas-asas perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

B. Saran

Bagi *reseller Pitchun Store*, saran penulis dalam melakukan jual beli *online* lebih memperhatikan tanggung jawab yang diberikan dan pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Meskipun, Pitchune Store telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan tata cara yang diberlakukan sendiri. Hal ini bertujuan agar konsumen mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam melakukan jual beli secara *online*.

C. Penutup

Demikian hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai tanggung jawab dan perlindungan terhadap konsumen di Pitchun Store. Penelitian ini digunakan sebagai bahan untuk penulis mendapatkan Strata 1 (S1).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Bandung: alumni, 1986
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Ghalia Indonesia, bogor, 2005
- Alder dan Alder, *Membership Roles in Field Research*, Newbury Park, CA: Sage Peublication, 1987
- Ahmad Syafi'i, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, Jakarta: PT Alex Media Koputindo, 2003
- Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Andi, Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta : Diapit Media, 2002
- Budi Raharjo, “*E-commerce Indonesia, Peluang dan Tantangan*”, Universitas Widyamata, 2003
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Freddy Haris, *Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik di Pasar Modal*, Jakarta: 2000
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Reserch*, Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Refisi, 2002
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* Jakarta: Visimedia, 2008
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014

- John, Hassan, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Johan Nasution, Baher, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV.Mandar Maju, 2008
- Kristiyanti, Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet. Ke-1, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004
- Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015
- Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika: 2008
- Setiawan , *Fiqh Aktual Jawaban Tuntas Masalah Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003
- Sadar, Taufik, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia, 2012
- Shirdata, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2006
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1998
- Sudjana, Nana, *Penelitian dan Penilaian*, Bandung: Sinar Baru, 1989
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Soekamto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta: 2010
- Titik, Shinta, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010
- Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Bandung : Mandar Maju, 2011
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013

Skripsi

- Muhammad Nur Rahim, *E-commerce Studi Perlindungan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online di situs Bukalapak.com*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2018.
- Nur Indah Fitriana, *Pelaksanaan Jual Beli Online antara Pelaku Usaha Utama dan Reseller dalam Transaksi Online di Reisa Grage*, Skripsi UIN Sunan Kali Jaga tahun 2014.
- Zain ma'aruf, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online di Lembaga Konsumen Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kali Jaga tahun 2018.
- Lihat Muhammad Aulia Adnan, "Aspek Hukum Protokol Pembayaran Visa/MasterCard Secure Electronic Transaction (SET)", Skripsi Universitas Indonesia tahun 1999
- Gia Putra, *Mengimplementasikan Electric E-commerce di Indonesia*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2007

Jurnal

- Anastasia Diana, *Mengenal E-commerce*, Andi, Yogyakarta. 2001.
- Andika Yusuf Permana, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online di Indonesia*, Jurnal Universitas Sebelas Maret tahun 2019
- Setia Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-commerce*, Jurnal Universitas Riau tahun 2014.
- Putu, Dewa, *Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual Beli Online (E-commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Universitas Udayana tahun 2017
- Belly Riawan, *Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online di Indonesia*, Jurnal Universitas Udayana tahun 2016

- Setia Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-commerce*, Jurnal Universitas Riau 2014
- Mochammad Ridwan Gartiwa, *Analisis Penjualan Reseller Di CV Amanda Brownis*, Jurnal STEMBI 2018
- Arbi Hidayat Oktaviandi, *Tanggung Jawab Reseller dalam sistem Jual Beli Online*, Jurnal Universitas Mataram 2017
- Bima Prabowo, Ery Agus Priyono, Dewi Hendarwati, *Tanggung Jawab Dropshiper dalam Transaksi E-Commerce dengan Cara Dropship ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Universitas Diponegoro 2016

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang NRI 1945
KUHPerdata
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Website

- Tips Wirausaha,
<https://www.tipswirausaha.com/post/read/398/tips-berjualan-dengan-cara-dropship.html>, (diakses 25/7/2020).
- Syarat menjadi seorang *Reseller*
<https://googleweblight.com>

Wawancara

- Dika Andriani, *Wawancara, Reseller Pitchun Store*, Semarang: 25 November 2020
- Efitda Hanim, *Wawancara, Konsumen Pichun Store*, Semarang: 12 Desember 2020

Oryza Vivi, *Wawancara*, Konsumen Pitchun Store, Semarang: 12
Desember 2020

Ainun Tri Kusuma, *Wawancara*, Konsumen Pichun Store,
Semarang: 12 Desember 2020

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara untuk *Reseller* Pitchun Store

1. Seperti apa gambaran/profil Pitchun Store anda ?
2. Sejak kapan anda memulai bisnis usaha *reseller* ?
3. Apa saja produk yang dijual melalui sistem *reseller* Pitchun Store ?
4. Seperti apa cara proses transaksi anda dalam dalam bisnis *reseller* ?
5. Bagaimana perhitungan keuntungan anda dari bisnis *reseller* ini ?
6. Bagaimana cara anda mendapatkan barang/produk untuk dijual ?
7. Menurut anda seperti apakah *reseller* ?
8. Bagaimana sistem *reseller* yang anda bentuk ?
9. Bagaimana tanggung jawab anda apabila terjadi ketidaksesuaian kepada pembeli ?
10. Seperti apakah perlindungan konsumen menurut anda ?
11. Bagaimana bentuk perlindungan yang anda berikan ?
12. Apa kelebihan dalam transaksi bisnis *reseller* ini ?
13. Apa kekurangan dalam transaksi bisnis *reseller* ini ?
14. Apakah anda pernah mendapat komplain terkait barang/produk yang anda jual ?
15. Bagaimana cara anda menghadapi komplain tentang keluhan dari pembeli ?

Lampiran 2

Pedoman Wawancara untuk Konsumen Pitchun Store

1. Apakah betul anda pernah menjadi konsumen Pitchun Store ?
2. Menurut anda bagaimana Pitchun Store itu ?
3. Sistem jual beli apa yang digunakan oleh Pitchun Store menurut anda ?
4. Pernahkah anda mengalami kendala dalam proses jual beli di Pitchun Store ?
5. Apa yang anda sukai dari toko *online* Pitchun Store ?
6. Sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Pitchun Store terhadap anda ?
7. Menurut anda bagaimana tanggung jawab dari Pitchun Store ?

Lampiran 3

Dokumentasi Wawancara Penelitian



Wawancara dengan *Reseller*



Wawancara dengan Konsumen 1



Wawancara dengan Konsumen 2



Wawancara dengan Konsumen 3

Lampiran 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Awalludin Nur Arifan

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 02 Januari 1999

Alamat : Jl. Gedongsongo dalam RT. 05 RW.01
Kel. Manyaran, Kec. Semarang Barat

Umur : 22 Tahun

Agama/Status : Islam/Mahasiswa

No. HP : 088239858047

PENDIDIKAN

1. SD N MANYARAN 01 SEMARANG Tahun 2010
2. SMP N 40 SEMARANG Tahun 2013
3. SMA N 7 SEMARANG Tahun 2016

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Semarang, 1 Maret 2021

Hormat Saya,

Awalludin Nur Arifan