

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI
ONLINE DENGAN SISTEM *DROPSHIPPING*
(Studi Kasus Pada Toko *Online* WPS *Olshopp*)**

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



Disusun Oleh:

Johan Firdaus

NIM : 1902056105

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2023**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eks.
Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Johan Firdaus

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya melakukan penelitian dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara:

Nama : Johan Firdaus
NIM : 1902056105
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab *Dropshipper* dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping* (Studi Kasus Pada Toko *Online WPS Olshopp*)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian, harap menjadi maklum.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 16 Juni 2023

Pembimbing I

Dr. H. Amir Tajrid, M.Ag.
NIP. 197204202003121002

Pembimbing II

Anis Fitria, S.E.I., M.S.I.
NIP. 199205282019032018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka, KM. 2 (Kampus III) Ngaliyan, Semarang,
Telp. (024) 7601291) Fax. 7624691


PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Johan Firdaus
NIM : 1902056105
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Droshipping* (Studi Kasus Pada Toko *Online* WPS *Olshopp*)

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan telah dinyatakan lulus pada tanggal 27 Juni 2023 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (satu) tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 6 Juli 2023

Ketua Sidang/Penguji


SUPANGAT, M.Ag.
NIP. 197104022005011004

Sekretaris Sidang/Penguji


ANIS FITRIA, S.E.I., M.S.I.
NIP. 199205282019032018

Penguji Utama I



Dr. AFIF NOOR, S.Ag., SH., M.Hum.
NIP. 197606152005011005



Penguji Utama II


FENNY BINTARAWATI, S.S.T., M.H.
NIP. 198907262019032011

Pembimbing I


Dr. H. AMIR TAJRID, M.Ag.
NIP. 197204202003121002

Pembimbing II


ANIS FITRIA, S.E.I., M.S.I.
NIP. 199205282019032018

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

“Jika kalian berbuat baik, sebenarnya kebaikan itu untuk kalian sendiri.”

(QS. Al-Isra’ ayat 7)

“Don't let other people's opinions become your reality”

Les Brown

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan keluarga saya yang telah menjadi sumber inspirasi, dukungan dan kekuatan sepanjang perjalanan penulisan skripsi ini. Hasil penulisan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang dalam dan persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu, terima kasih kepada ayah dan ibu yang selalu memberikan cinta, dorongan, dan kepercayaan diri kepada penulis. Terima kasih atas dedikasi mereka dalam mendukung pendidikan penulis dan menginspirasi penulis untuk mencapai yang terbaik.

Kakakku satu-satunya, terima kasih telah menjadi sumber kegembiraan, dukungan, dan persahabatan sepanjang perjalanan ini. terima kasih atas motivasi dan semangat yang telah berikan kepada penulis.

Keluarga Besar, terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis, baik di dekat maupun jauh, yang selalu memberikan dukungan moral dan doa terbaik mereka. Terima kasih atas semangat dan keyakinan yang telah kalian tanamkan dalam diri penulis.

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Johan Firdaus

NIM : 1902056105

Jurusan : Ilmu Hukum (IH)

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Judul Skripsi : *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Dropshipper dalam Jual Beli Online dengan Sistem Dropshipping (Studi Kasus Pada Toko Online WPS Olshopp)*

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain. Kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Juni 2023

Deklarator,



Johan Firdaus
NIM. 1902056105

ABSTRAK

Dropshipping merupakan salah satu diantara sistem jual beli *online*. Sistem ini disamping membawa manfaat besar, juga menimbulkan sejumlah problem, diantara problem itu adalah terdapat sejumlah konsumen yang dirugikan. Kerugian ini misal saja seperti keterlambatan pengiriman, barang yang tidak sesuai ekspektasi dan barang atau produk yang dibeli rusak. Kejadian-kejadian ini seolah menunjukkan terbaikannya perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* di toko *online* WPS *Olshopp* dan bagaimana bentuk tanggungjawab *dropshipper* jika terjadi *wanprestasi* terhadap barang pesanan dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* di toko *online* WPS *Olshopp* dengan merujuk terhadap peraturan KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan memperoleh data dimasyarakat, sedangkan pendekatan yang digunakan yuridis empiris dengan cara perundang-undangan dan studi kasus melalui studi pustaka, analisis peraturan, serta wawancara dengan *dropshipper* sebagai pelaku usaha.

Penelitian ini menyimpulkan: *pertama*, perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* berupa perlindungan secara preventif dan represif. Perlindungan secara preventif dilakukan dengan cara WPS *Olshopp* beriktikad baik dalam jualan, memberikan informasi yang jujur serta menghindari jual beli barang yang dilarang (pasal 7 dan 8 UUPK). Sedangkan perlindungan secara represif, WPS *Olshopp* akan melakukan perlindungan dengan cara negosiasi berupa 2 pilihan bagi konsumen yaitu ganti rugi sesuai dengan yang diminta (pasal 38 UU ITE dan pasal 45 UUPK). *Kedua*, bentuk tanggungjawab *dropshipper* jika terjadi *wanprestasi* terhadap barang pesanan dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* berupa penukaran barang atau pengembalian uang sebagai bentuk daripada tanggung jawab terhadap konsumen (pasal 19 BAB VI UUPK).

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, *Dropshipping*, Jual Beli *Online*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *Dropshipping* (Studi Kasus Pada Toko *Online* WPS *Olshopp*)” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulisan skripsi ini tentunya terdapat hambatan dan kendala selama penyusunan. Namun, dengan penuh rasa syukur alhamdulillah skripsi ini dapat terealisasi berkat bimbingan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak yang turut berperan serta dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Amir Tajrid, M.Ag. dan Ibu Anis Fittria, S.E.I., M.S.I. selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga sepanjang proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sujatno dan Ibu Supami selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang dan doa-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

3. Rektor UIN Walisongo dan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo yang telah menyediakan, memfasilitasi dan menyelenggarakan kegiatan akademik secara memadai.
4. Ibu Hj. Briliyan Erna Wati S.H., M.Hum. dan Ibu Dr. Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H. selaku kepala prodi dan wakil kepala prodi Ilmu Hukum.
5. Ibu Fithriyatus Sholihah, M.H. selaku dosen wali yang telah memberi bimbingan akademik selama penulis menajalani studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
6. Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Kepada Windy Paramita Susilowati selaku owner toko *online* WPS *Olshopp*, terimakasih telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan membantu selama proses penelitian.
8. Seluruh teman-teman jurusan Ilmu Hukum 2019 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang berjuang menuntut ilmu di kampus tercinta.
9. Teman-teman KKN MIT 14 Kelompok 71 dan warga Desa Sojomerto, Gemuh-Kendal.
10. Teman-teman penulis semuanya terutama Budi, Risqi, Ahwan, Harfan, Bintan, Alifatul, Ayun, Rudy dan Slamet yang telah memberikan dukungan moral, semangat, dan bantuan dalam berbagai bentuknya yang sangat berarti bagi penulis dalam mengembangkan ide dan pemikiran yang kemudian terwujud dalam skripsi ini.

11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca agar kami dapat terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan penulis di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan terkhusus hukum. Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 12 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johan Firdaus', with a horizontal line underneath.

Johan Firdaus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9
F. Metodologi Penelitian	16
G. Sistematika Penulisan	25
BAB II : LANDASAN TEORI TENTANG JUAL BELI <i>ONLINE</i>, JUAL BELI <i>DROPSHIPPING</i>, TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	28
A. Tinjauan Umum Jual Beli <i>Online</i>	28
1. Pengertian Jual Beli	28
2. Syarat-syarat Sah Jual Beli	29
3. Asas-asas Perjanjian Jual Beli	30
4. Jual Beli <i>Online</i>	33
5. Subjek Jual Beli <i>Online</i> dan Objek Jual	

<i>Beli Online</i>	35
6. Mekanisme Transaksi Jual Beli	
<i>Online</i>	37
7. Jenis Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	39
B. Tinjauan Umum Jual Beli <i>Online</i>	
<i>Dropshipping</i>	42
C. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Pelaku	
Usaha	47
1. Konsep Tanggung Jawab Hukum	47
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam	
Jual Beli <i>Online</i>	49
3. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha	
dalam Undang-Undang Perlindungan	
Konsumen	52
D. Tinjauan Umum Perlindungan	
Konsumen	55
1. Pengertian Perlindungan Konsumen ..	55
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	59
3. Asas-asas Perlindungan Konsumen ...	60
4. Dasar Pembentukan Undang-Undang	
Perlindungan Konsumen	64
5. Dasar Hukum UUPK dalam	
Melindungi Konsumen	66

BAB III :PRAKTIK JUAL BELI <i>ONLINE</i>	
DENGAN SISTEM <i>DROPSHIPPING</i> DI	
TOKO <i>ONLINE</i> WPS <i>OLSHOPP</i>	72
A. Profil Toko <i>Online</i> WPS <i>Olshopp</i>	72
B. Sistem <i>Dropshipping</i> di Toko <i>Online</i>	
WPS <i>Olshopp</i>	76

**BAB IV :ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM JUAL BELI *ONLINE* DENGAN**

***SISTEM DROPSHIPPING DI TOKO
ONLINE WPS OLSHOPP 86***

BAB V : PENUTUP 113
 A. Simpulan 113
 B. Saran 114

- DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi memaksa dan menantang hukum untuk bisa beradaptasi. Dimana perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan.¹ Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat tersebut telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang, termasuk di Indonesia yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru yang harus diantisipasi oleh pemerintah dengan diimbangi pembentukan peraturan perundang-undangan sebagai hukum positif yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh lapisan masyarakat.²

Adanya teknologi ini sangat memudahkan bagi manusia untuk melakukan transaksi jual beli secara langsung (tatap muka) maupun tidak. Sehingga dalam perdagangan secara *online* ini bisa menjangkau jaringan

¹ Daharmi Astuti, “Persepsi Masyarakat Terhadap Akad Jual Beli *Online* Perspektif Ekonomi Syariah”. *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 1 (2018). 14. <https://journal.uir.ac.id/index.php/syarikat/article/view/2625/1470>.

² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia)*, Ed. Mulyani Zulacha, Cetakan 1. (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017). 2.

lebih luas lagi dalam mencari calon konsumen, serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai keinginan dan kemampuan konsumen,³ transaksi seperti ini dikategorikan sebagai bisnis *online*.

Kalangan masyarakat saat ini sedang populer dengan toko *online* atau bisa juga disebut *e-commerce*, yang mana semua orang dapat belanja atau berjualan apa saja di internet. *Web store*, *Virtual Store*, *Application Store*, maupun situs yang digunakan mengenai transaksi bisnis *online*. Transaksi *e-commerce* tersebut melahirkan banyak metode baru memudahkan masyarakat yang menggunakannya dalam bisnis *online*. Terdapat 3 metode dalam bisnis *online* yaitu *supplier*, *reseller*, dan *dropshipper*. Penulis dalam hal ini mengambil metode *dropshipper* yang akan diteliti pada penelitian ini. Tentunya dengan adanya metode tersebut, bisnis *online* atau jual beli *online* menjadi semakin diminati di kalangan masyarakat Indonesia dan tidak sedikit pula yang menggunakannya.

Perdagangan melalui sitem elektronik ini, sebenarnya tidak memiliki banyak perbedaan dengan perdagangan pada umumnya. Hal ini dapat kita lihat pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan menjelaskan bahwa:

³ Ubaidillah Kamal, Nurul Fibrianti dan Duhita Driyah Suprpti, *Hukum Ekonomi*, ed. Duhita Driyah Suprpti dan Martitah, Cetakan I. (Semarang: Penerbit BPFH UNNES, 2018).105.

Perdagangan yaitu suatu kegiatan dalam bentuk transaksi berupa barang ataupun jasa di dalam maupaun diluar negeri bahkan diluar batas wilayah negara bermaksud pengalihan hak atas barang ataupun jasa guna memperoleh sebuah keuntungan.⁴

Transaksi secara *online* juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang ITE dijelaskan bahwa:

Transaksi Elektronik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan perantara media elektronik seperti komputer, gadget, bahkan media elektronik lainnya.⁵

Kemudian, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan yang pada intinya, kegiatan perdagangan itu suatu bentuk kegiatan yang dalam hal kegiatan transaksinya bersumber dari sejumlah perangkat atau prosedur secara elektronik, yang kemudian disingkat PMSE.⁶

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menemukan penjual dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp*, dimana toko *online* ini sudah ada pada tahun 2015 hingga saat ini, WPS *Olshopp* dalam berjualannya

⁴ Penjelasan pasal 1 ayat (1), *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan*.

⁵ Penjelasan pasal 1 ayat (2), *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

⁶ Penjelasan pasal 1 ayat (2), *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.

melalui platform media sosial seperti *facebook*, *Whatsapp*,⁷ *instagram* dan media sosial lainnya. Sistem *dropshipping* ini memang banyak diminati karena dengan adanya sistem *dropshipping* ini membuka peluang bagi siapa saja untuk memulai bisnis secara *online* dengan modal usaha yang kecil dan waktu yang fleksibel,⁸ sebab *dropshipper* tidak pernah menyimpan barang dan mengurus pengiriman barang ke konsumen, para *dropshipper* cukup dengan memasang foto serta mencantumkan kriteria barang dan harga. Maka apabila pelaku usaha tersebut mendapatkan pesanan, ia hanya perlu meneruskan pemesanan barang kepada pemilik barang (*supplier*) yang melakukan pengiriman pesanan kepada konsumen namun mengatasnamakan toko *online* yang bersangkutan (*dropshipper*).⁹

Pada sistem *dropshipping* ini, tentunya konsumen tidak mengetahui bahwa barang yang ia pesan bukan berasal dari penjual selaku pihak pertama langsung melainkan dari *supplier* selaku pihak kedua. Sehingga, *dropshipper* sebagai pelaku usaha tidak mengetahui secara pasti apakah kondisi barang yang ia jual sudah sesuai

⁷ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati, selaku penjual dengan sistem *dropshipping*. Kendal, 7 Januari 2023, pukul 11.08.

⁸ Bariroh M, "Transaksi Jual Beli Dropshipping Dalam Perspektif Fiqh Muamalah," *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, Vol. 4, No. 2 (2016).119-216.

⁹ Rudiana Dan Basami A.O, "Transaksi Dropshipping Perspektif Ekonomi Syariah," *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1 (2016).54.

dengan barang yang dikirimkan oleh *supplier* kepada konsumennya. Sedangkan, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang ataupun jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebagaimana yang telah diatur pada pasal 7 huruf b undang-undang perlindungan konsumen.¹⁰

Permasalahan lain selanjutnya yang dapat timbul akibat sistem kerjasama *dropshipping* diantaranya terkait konsumen yang komplain dan merasa dirugikan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain. Tidak menutup kemungkinan hal tersebut pernah terjadi pada toko *online* WPS *Olshopp* yang penulis temukan, dimana mengalami komplain atas barang yang diterima konsumen (barang tidak sesuai ekspektasi, bahan produk kurang bagus hingga lamanya pengiriman) yang mana dikirim oleh pihak *supplier* atau distributor,¹¹ dan seharusnya yang bertanggung jawab atas penggantian barang tersebut adalah pihak *supplier* (*grosir*) bukan *dropshipper* (pemasar). Disatu sisi tidak menutup kemungkinan *dropshipper* juga perlu bertanggungjawab kepada konsumen karena berposisi sebagai penjual.

¹⁰ Penjelasan pasal 7 huruf b, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

¹¹ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati, selaku penjual dengan sistem *dropshipping*. Kendal, 7 Januari 2023, pukul 11.08.

Dari latar belakang tersebut dapat kita lihat praktik transaksi jual beli *online* banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi jual beli *online*.¹² Perlu kita ketahui bahwa lahirnya jual beli pada dasarnya adalah Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang pada intinya, Jual beli telah terjadi ketika dua pihak menyepakati barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan dan pembayaran belum dibayar, hal tersebut dikatakan telah terjadi jual beli antara kedua belah pihak yang bersangkutan.¹³

Berbeda dengan *dropshipper* yang kurang menjelaskan atau tidak memberi informasi mendetail bahan atau deskripsi barang tersebut karena tidak di bawah kuasanya, hal tersebut melanggar prinsip transparansi dalam jual beli *online* yang terdapat pada pasal 45 ayat (2) huruf c Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,¹⁴ karena memberikan informasi hanya berdasarkan gambar dan tidak ada informasi lebih terkait

¹² Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce* (Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII Press, 2009).7.

¹³ Penjelasan pasal 1458 bab kelima tentang jual beli, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

¹⁴ Penjelasan pasal 45 ayat (2) huruf c, *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik*.

kejelasan barang tersebut, hal tersebut melanggar hak-hak konsumen yang ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara eksplisit tercantum dalam pasal 4 tentang Hak-hak Konsumen.

Pada transaksi *online* ini juga pihak penjual maupun pembeli pastinya suatu saat akan mendapat risiko yang tidak terduga, seperti kejadian yang penulis temukan diatas mengenai fenomena transaksi jual beli *online* yang terjadi pada toko *online* WPS *Olshopp*. Sehingga penelitian ini sangat penting terkait perlindungan terhadap konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*, apabila terjadi suatu *wanprestasi*.

Disatu sisi peluang usaha *dropshipping* merupakan usaha yang akan diminati hingga tahun ke tahun di berbagai kalangan, dengan kelebihan modal rendah bahkan bisa tanpa modal, hanya menggunakan teknologi dan internet. Tentunya juga para pebisnis sudah memahami sebagian besar konsep jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*. Dengan menambahnya *dropshipper* perlu diimbangi perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum yang mengatur, dimana perlu adanya payung hukum yang melindungi dan menguntungkan bagi para pihak yang terlibat pada khususnya *dropshipper* itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem

Dropshipping (Studi Kasus pada Toko *Online* WPS *Olshopp*)”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis akan sampaikan permasalahan yang akan menjadi inti pembahasan dalam skripsi ini yaitu: Bagaimana perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* di toko *online* WPS *Olshopp* apabila terjadi *wanprestasi* terhadap barang pesanan?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penulisan skripsi ini ialah untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* di toko *online* WPS *Olshopp* apabila terjadi *wanprestasi* terhadap barang pesanan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik secara teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan penulis pada khususnya dan mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum pada umumnya terhadap perkembangan dan kemajuan dalam bidang hukum untuk perkembangan hukum perdata yang berkaitan

dengan keperdataan mengenai jual beli *online* terlebih dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum bagi *dropshipper*.

2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pertanggungjawaban para pihak dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan masukan bagi para mahasiswa UIN Walisongo dan instansi lainya yang terkait dalam bidang hukum perdata khususnya dalam jual beli *online* sistem *dropshipping* sehingga tercipta kepastian hukum.

E. Telaah Pustaka

Skripsi yang ditulis oleh Makhfiroh Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2019 Dengan Judul Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Dropshipping* Di Toko *Online* Rumah_Warna_Corp. Penelitian ini menjelaskan mengenai permasalahan terkait dengan Jual beli sistem *dropshipping* yang terjadi di toko *online* Rumah_Warna_corp menggunakan sistem pendaftaran dengan melakukan pembayaran untuk menjadi

reseller dropship Rumah Warna_corp,¹⁵ Persamaanya dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti adalah mengenai permasalahan bisnis *online* dengan sistem dropshipping. Perbedaanya, peneliti menitikberatkan permasalahan pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* dengan kacamata hukum positif. Sedangkan pada penelitian tersebut menjawab permasalahan praktik jual beli dengan sistem dropshipping pada toko *online* rumah warna_corp dengan perspektif hukum islam.

Skripsi yang ditulis oleh Sinta Eri Ambarwati Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2018 Dengan Judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Transaksi *E-Commerce* Dalam Suatu Perjanjian. Penelitian ini menjelaskan mengenai permasalahan perjanjian yang dilakukan dalam *e-commerce* dalam hal pelaku usaha *wanprestasi*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa Keabsahan sebuah kontrak elektronik yang didasari oleh asas konsensualisme, dimana perlindungan hukum terhadap pihak yang melakukan *wanprestasi* yaitu proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan,¹⁶ persamaanya dengan skripsi yang akan

¹⁵ Makhfiroh, “Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dropshipping Di Toko *Online* Rumah Warna_Corp” (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019).

¹⁶ Sinta Eri Ambarwati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Transaksi E-Commerce Dalam Suatu Perjanjian” (Universitas Diponegoro, 2018).

ditulis oleh peneliti adalah mengenai permasalahan kegiatan transaksi *e-commerce* atau jual beli *online*. Perbedaanya, peneliti menitikberatkan permasalahan pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* dengan menggunakan media sosial.

Skripsi yang ditulis oleh Alfiyah Salsabila Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2022 Dengan Judul Perlindungan Hukum Dalam Kegiatan Transaksi *E-Commerce* Dengan Sistem *Dropship* berdasarkan Perundang-Undangan Di Indonesia (Studi Kasus Pada Toko Nature Living Id). Penelitian ini menjelaskan mengenai permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum pada transaksi *e-commerce* dengan sistem *dropship* di Toko nature living id, dalam hal pada pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan,¹⁷ persamaanya dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti adalah mengenai permasalahan bisnis *online* dengan sistem *dropshipping*. Perbedaanya, peneliti menitikberatkan permasalahan pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab Dropshipper dalam jual beli *online* dengan menggunakan medsos. Sedangkan pada penelitian tersebut menjawab permasalahan praktik jual beli dengan sistem

¹⁷ Alfiyah Salsabila, “Perlindungan Hukum Dalam Kegiatan Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Dropship Berdasarkan Perundang-Undangan Di Indonesia (Studi Kasus Pada Toko Nature Living Id)” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

dropshipping pada toko nature living id dengan menggunakan aplikasi etsy.

Skripsi yang ditulis oleh Awalludin Nur Arifan Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2021 Dengan Judul Tanggung Jawab Hukum *Reseller* Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli *Online* (Studi Kasus Di Pitchun Store). Penelitian ini menjelaskan mengenai permasalahan atau problematika yang terjadi jual beli dengan sistem *reseller* toko *online* pitchun store dengan menjual macam-macam fashion, aksesoris, dan lain-lain. Namun disini lain, timbul bagaimana tanggung jawab *reseller* terhadap konsumen dalam jual beli *online* dan perlindungan yang diberikan oleh *reseller* Pitchun Store dalam jual beli *online* tersebut,¹⁸ persamaanya dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti adalah mengenai permasalahan jual beli *online*. Perbedaanya, peneliti mencoba menganalisis sistem *dropshipping* sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis sistem *reseller*. Disini peneliti menitikberatkan permasalahan pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab *Dropshipper* dalam jual beli *online* dengan menggunakan media sosial.

¹⁸ Awaluddin Nur Arifan, “Tanggung Jawab Hukum Reseller Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli *Online* (Studi Kasus Di Pitchun Store)” (Universitas Negeri Islam (UIN) Walisongo Semarang, 2021).

Skripsi yang ditulis oleh Nabilla Imawati Fakultas Hukum Dan Komunikasi Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang pada tahun 2022 Dengan Judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Yang Menggunakan Sistem *Dropship*. Penelitian ini menjelaskan mengenai transaksi jual beli melalui *e-commerce* memiliki berbagai macam sistem salah satunya sistem *dropship*. Penelitian ini membahas tanggung jawab pelaku usaha, dalam hal ini *dropshipper* MS Glow Kota Semarang terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam bertransaksi melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship* dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*,¹⁹ persamaanya dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti adalah mengenai permasalahan jual *online* dengan sistem *dropshipping*. Perbedaanya, peneliti menitikberatkan permasalahan pada Praktik jual beli *online* dan mekanismenya dengan menggunakan sistem *dropshipping*, serta perlindungan konsumen dan tanggung jawab *Dropshipper* dalam jual beli *online* terhadap konsumen dengan menggunakan media sosial.

Jurnal yang ditulis oleh Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa pada tahun 2016, berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi

¹⁹ Nabilla Imawati, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Yang Menggunakan Sistem Dropship” (Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, 2022).

Jual Beli-*Online (E-Commerce)*”. Penelitian ini mengkaji tentang transaksi jual beli *online*, serta mengangkat beberapa masalah atau isu yang timbul di masyarakat mengenai mengenai tanggung jawab para pihak dalam jual beli *e-commerce* dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap barang yang dibeli tidak sesuai. Dimana penelitian ini terfokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dan pengaturan regulasi hukum di Indonesia terkait perlindungan konsumen sebagai sarana penyelesaian permasalahan hukum yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha.²⁰ 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 dengan sudut para pihak. Sedangkan dalam skripsi penulis sedikit tidaknya tercantum mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*.

Jurnal yang ditulis oleh Desak Ayu Lila Astuti dan A.A. Ngurah Wirasila pada tahun 2018, berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *E-Commerce* Dalam Hal Terjadinya Kerugian”. Penelitian ini

²⁰ Cindy Aulia Khotimah Dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-*Online (E-Commerce)*,” *Jurnal Bussines Law Review*, volume 1 (2016).

mengkaji tentang berbagai macam akibat hukum yang menimbulkan kerugian para pihak khususnya konsumen dalam transaksi *online*. Adapun penelitian ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008. Namun peraturan di Indonesia belum dapat secara khusus mengakomodir perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*.²¹ Perbedaan jurnal ini dengan skripsi yang penulis teliti terletak pada penyelesaian terhadap perkara perlindungan konsumen dan penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Kemudian jurnal ini lebih memfokuskan terhadap mekanisme penyelesaian hukum serta norma-norma atau aturan perlindungan konsumen. Sedangkan dalam skripsi penulis memfokuskan pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*.

Jurnal yang ditulis oleh Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Puspasutari Ujianti pada tahun 2022, berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Pada Transaksi *E-Commerce* (Studi Kasus Pada

²¹ Desak Ayu Lila Astuti dan A.A. Ngurah Wirasila, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *E-Commerce* Dalam Hal Terjadinya Kerugian,” *Kertha Semaya:Journal Ilmu Hukum*, Vol.1, No.10, (2018), <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>.

Toko Stridewear.Id Bali)”. Penelitian ini mengkaji tentang praktik jual beli *online* dalam hal konsumen yang dirugikan, kemudian bagaimana tanggung jawab para pihak dalam jual beli *e-commerce* dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap barang yang dibeli tidak sesuai. Dimana penelitian ini terfokus pada toko Stridewear.Id dalam menjalankan bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen, lebih memilih menggunakan tanggungjawab hukum secara perdata yaitu melalui tindakan ganti rugi yang dapat berupa barang yang sama, dan juga uang, sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pemilik toko atau pelaku usaha.²² 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 dengan sudut para pihak. Sedangkan dalam skripsi penulis sedikit tidaknya tercantum mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*.

F. Metodologi Penelitian

²² Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta Dan Ni Made Puspasutari Ujiarti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Pada Transaksi E-Commerce (Studi Kasus Pada Toko Stridewear.Id Bali),” *Jurnal Interpretasi Hukum*, vol.3, No.2(2022), <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum>.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) dengan memperoleh data dimasyarakat. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang bermaksud untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam masyarakat.²³ Penelitian ini dilakukan dengan terlibat langsung dan mengungkap fakta di lapangan, guna memperoleh data yang akan disajikan. Dalam hal ini penulis langsung mengamati jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp*.

Pendekatan penelitian yang sesuai dengan fokus kajian yaitu dengan pendekatan yuridis empiris, adalah sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.²⁴ Penelitian ini juga termasuk penelitian non-doktrinal dimana hukum merupakan sebuah pranata sosial yang terhubung dengan variabel sosial lainnya. Sehingga untuk mempelajari sebuah hukum tidak hanya bisa mengandalkan Undang-Undang

²³ Azwardi, Metode Penelitian: Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2018).4.

²⁴ Amirudin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).118.

(*law in books*) saja, melainkan juga harus melihat bagaimana hukum itu bekerja di masyarakat (*law in action*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan memperhatikan fakta yang ada dilapangan tentang bagaimana pelaksanaan hukum itu dalam masyarakat,²⁵ yang kemudian digabungkan dengan data sekunder yang diperoleh dari kepustakaan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini, peneliti menggunakan tempat studi lapangan yaitu bertempat di Kabupaten Kendal pada toko *online* WPS *Olshopp* sebagai lokasi utama penelitian. Pertimbangan untuk memilih lokasi ini, guna mengetahui perlindungan konsumen dan tanggung jawab WPS *Olshopp* dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping*.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian ini, dimana sebagai sumber pertama terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. Dimana data diperoleh secara langsung di lapangan melalui wawancara atau observasi yang berkaitan dengan perilaku masyarakat.²⁶ Pemerolehan data ini, peneliti secara

²⁵ Amirudin Dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2006).133.

²⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010).23.

langsung melakukan wawancara serta menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dalam jual beli *online* melalui media sosial (*Whatsapp* dan *facebook*) dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp*.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap sumber-sumber tertulis meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur atau bahan hukum tertulis lainnya.²⁷ 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, merupakan seluruh aturan hukum yang dirancang serta dibuat secara resmi oleh Lembaga Negara dan atau Badan Pemerintahan yang dalam segi penegakannya diupayakan berdasarkan daya paksaan yang dilakukan secara resmi oleh aparat negara. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-

²⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Cet.1. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004).48.

putusan hakim.²⁸ Adapun bahan hukum primer yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Undang-Undang Dasar NRI 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Informasi Teknologi dan Elektronik dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.²⁹ Terdiri dari buku-buku, teks, jurnal hukum, kamus hukum, hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan serta perlindungan hukum tanggung jawab dan data-data dari *dropshipper*.
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. Teknik Pengumpulan Data

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2011).143.

²⁹ Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*.119.

Untuk memperoleh suatu kebenaran ilmiah dalam penulisan ini, maka untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat dalam memberikan jawaban permasalahan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a. Observasi

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

Peneliti disini terjun secara langsung melakukan observasi secara partisipasi (*participant observation*) dengan menghimpun data penelitian melalui pengamatan dimana peneliti terlibat dalam praktik keseharian informan sebagai *dropshipper* 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 *dropshipper* terhadap konsumen dan perlindungan konsumen dalam jual beli *online*, dalam hal ini penulis melakukan observasi langsung pada toko *online* WPS *Olshopp*.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan keterangan secara lisan dari seseorang informan dengan bercakap-cakap secara langsung. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia serta pendapat-pendapat mereka. 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.³⁰

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

³⁰ Suteki Dan Galang Taufanu, *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018).228.

langsung terhadap pelaku usaha *dropshipper* dan beberapa konsumen.

c. Studi Pustaka/Dokumen

Studi dokumen adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subyek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subyek yang bersangkutan.³¹

Peneliti mengumpulkan data-data berupa foto atau video selama proses penelitian berlangsung sebagai sarana pemerkuat informasi yang telah di dapat dari hasil wawancara dan juga mengantisipasi apabila terjadi kesalahan manusia yang tidak terduga.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari informan yang kemudian dikerjakan dan dianalisis berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dilapangan guna menghasilkan kesimpulan sehingga dapat memecahkan masalah yang ada dalam rumusan masalah tersebut. Model analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah model

³¹ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012).143.

Miles dan Huberman, dimana model analisis ini diawali dengan menelaah data yang didapatkan dari lapangan yang berasal dari berbagai sumber yang meliputi hasil wawancara, dokumentasi maupun data-data penunjang lainnya. Serangkaian urutan dalam menganalisis data berdasarkan dengan model Miles dan Huberman dijelaskan sesuai dengan gambaran yang disajikan seperti berikut ini:

- a. Pengumpulan data, dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari proses wawancara, observasi dan dokumentasi.
- b. Reduksi data (*data reduction*), adalah membuat sebuah rangkuman, mencari hal terpenting dan membentuk suatu pola data.³² Proses reduksi data dengan cara mengumpulkan data-data berdasarkan pada aspek permasalahan. Tujuan dari pengumpulan data tersebut agar dapat memudahkan peneliti dalam mengembangkan analisis data penelitiannya.
- c. Penyajian data, tahap selanjutnya dalam teknik analisis data yakni penyajian data. Data yang disajikan dalam penelitian kualitatif ini lebih cenderung pada bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain-lain.

³² Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020).66.

Namun pada dasarnya, kebanyakan penelitian kualitatif dalam penyajian suatu data lebih mengarah pada bentuk naratif.³³

- d. Penarikan kesimpulan. Dimana dilakukan secara bertahap, langkah pertama yaitu menarik kesimpulan sementara, setelah data bertambah maka dilakukan pemeriksaan ulang dengan meninjau kembali data yang telah ada. Pendapat pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian dapat dipertimbangkan, atau dengan membandingkan data dari sumber lain. Sehingga, peneliti dapat menarik kesimpulan akhir guna mengemukakan temuan-temuan dalam penelitiannya.³⁴

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dalam lima bab. Masing-masing bab terdiri atas sub-sub bab guna memperjelas dan untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini. Adapun urutan dan tata letak masing-masing bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang isinya antara lain memuat latar belakang masalah, pembatasan masalah dan perumusan masalah, tujuan penelitian,

³³ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*.67-68.

³⁴ Ibid.70.

manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI *ONLINE*, *JUAL BELI DROPSHIPPING*, TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini akan dibahas mengenai konsep dasar, kerangka konseptual dan kerangka teori sesuai dengan fokus kajian penelitian berupa jual beli *online*, jual beli *dropshipping*, tanggung jawab penjual, jenis model bisnis *Online* dan perlindungan konsumen.

BAB III : PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *DROPSHIPPING* PADA TOKO *ONLINE* WPS *OLSHOPP*

Pada bab ini berisikan tentang data penelitian yang merupakan data yang berkenaan dengan objek yang diteliti yaitu, gambaran umum lokasi penelitian, pengertian *dropshipper*, proses transaksinya dan hasil wawancara di lapangan serta data-data lainnya yang menunjang untuk penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

DALAM JUAL BELI *ONLINE* PADA
TOKO *ONLINE* WPS *OLSHOPP*

Dalam bab ini merupakan analisis permasalahan yang akan membahas dan menjawab permasalahan pada penelitian ini terkait dengan perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* menurut perundang-undangan di Indonesia.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran atau rekomendasi hasil penelitian terhadap inti masalah penelitian berdasarkan data yang diperoleh.

BAB II
LANDASAN TEORI TENTANG JUAL BELI *ONLINE*,
JUAL BELI *DROPSHIPPING*, TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Jual Beli *Online*

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli merupakan suatu kegiatan yang selalu melekat pada kehidupan manusia, dimana jual beli ini pasti akan memunculkan suatu perjanjian. Disatu sisi jual beli dilakukan karena kebutuhan manusia untuk bertahan hidup, seperti kebutuhan untuk makan, pakaian, tempat tinggal, transportasi, dan kepentingan-kepentingan lainnya yang bersifat pelengkap. Menurut Salim H.S, perjanjian jual beli yaitu suatu kesepakatan yang dibuat oleh pihak penjual dan pihak pembeli, dimana didalam kesepakatan itu penjual berkewajiban menyerahkan obyek yang dijual kepada pembeli dengan imbalan berupa uang serta pembeli berkewajiban membayar harga yang kemudian menerima obyek tersebut.³⁵

Pasal 1457 KUHPerdara menjelaskan yang pada intinya, jual beli merupakan perjanjian yang mengikat

³⁵ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003).49.

satu pihak untuk menyerahkan suatu barang dengan imbalan pihak lain membayar jumlah yang disepakati. Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.³⁶

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, jual beli adalah suatu perjanjian yang mana mengikatnya antara pihak penjual dengan pihak pembeli atas dasar kesepakatan, dimana pihak penjual memberikan obyek yang dijual dan pembeli menerima barang tersebut dengan ketentuan.

2. Syarat-syarat Sah Jual Beli

Setiap perjanjian agar secara sah dan mengikat bagi para pihak-pihak yang mengadakan harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yang mana ini tertuang dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPer. Dimana untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :³⁷

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, artinya bahwa, pada waktu perjanjian itu diadakan tidak terdapat paksaan (*dwang*),

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: PT Alumni, 2010).243.

³⁷ Indra Muchlis Adnan, Sufian Hamim dan Tiar Ramon, "*Hukum Bisnis*," Cetakan 1. (Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2016).37.

penipuan (*bedrog*) atau kekeliruan atau kekhilafan (*dwaling*).

- b. Kecakapan untuk membuat perjanjian. (tidak dibawah pengampuan dewasa, dengan umur lebih 21 tahun dan tidak sakit ingatan, pemboros, pemabuk), jika syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan dengan perantaraan hakim.
- c. Suatu hal tertentu atau obyeknya jelas, jumlah jenis dan bentuk yang diperjanjikan sudah tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal (klausa halal) artinya ada sebab-sebab hukum yang menjadi dasar perjanjian yang tidak dilarang oleh peraturan peraturan, bertentangan dengan keamanan dan ketertiban umum, misalnya tidak boleh melakukan perjanjian pemberian hadiah untuk memukul dan membunuh orang yang ditunjuk, dilarang melakukan jual beli budak dan lain sebagainya.

Dalam syarat sah diatas, dua syarat pertama dinamakan syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat obyektif, karena mengenai perjanjian itu sendiri.

3. Asas-asas Perjanjian Jual Beli

Konsep hukum perjanjian menurut kitab undang-undang hukum perdata menganut berbagai asas. Adapun secara umum asas perjanjian tersebut ada lima, antara lain:

- a. Asas Kebebasan Berkontrak, bahwa setiap orang bebas dalam membuat atau tidak membuat perjanjian, menentukan dengan siapa dalam membuat perjanjian, menentukan apa saja yang menjadi obyek perjanjian serta bebas dalam hal menentukan penyelesaian sengketa yang terjadi dikemudian hari. Tentu saja dalam artian bebas disini tentunya ada batasannya, dimana para pihak dilarang membuat perjanjian yang bertentangan dengan hukum, agama, kesusilaan dan ketertiban umum.³⁸ Asas ini tercantum dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPer yang intinya menjelaskan, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
- b. Asas Konsensualisme, bahwa asas ini sering diartikan lahirnya kesepakatan dilandasi suatu kesepakatan sebelumnya. Asas ini tercantum pada pasal 1320 ayat (1) KUHPer, dimana pasal tersebut menyatakan bahwa salah satu syarat adanya suatu perjanjian adalah adanya

³⁸ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi Dan Implementasi)* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010).8.

kesepakatan dari kedua belah pihak.³⁹ Hal ini bahwa dengan tercapainya suatu kesepakatan oleh para pihak maka lahirlah hak dan kewajiban bagi mereka. Adapun asas ini tidak berlaku bagi semua jenis perjanjian, dikarenakan asas ini berlaku hanya pada perjanjian konsensual sedangkan untuk perjanjian formal dan perjanjian riil tidak berlaku.⁴⁰

- c. Asas Mengikatnya Suatu Perjanjian, dimana asas ini tercantum dalam pasal 1338 ayat (1) KUHper, bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pembuatnya. Asas ini juga disebut sebagai asas kepastian hukum, berhubungan dengan dengan suatu akibat perjanjian.⁴¹
- d. Asas Itikad Baik, dimana tercantum didalam pasal 1338 ayat (3) KUHPer yang pada intinya menjelaskan bagi setiap perjanjian yang sah wajib dilaksanakan oleh para pihak yang mengadakannya dengan itikad baik. Dimana para pihak yaitu kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi perjanjian berdasarkan kepercayaan dan keyakinan dari para pihak, yang

³⁹ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*.10.

⁴⁰ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).3.

⁴¹ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*.10.

mana terkadang pihak debitur melakukan suatu *wanprestasi* dengan tidak memenuhi prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan.⁴²

- e. Asas Kepribadian, dimana asas ini yang menentukan bahwa seseorang akan melakukan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini tercantum dalam pasal 1315 dan 1340 KUHPer, dimana pada penjelasan kedua pasal tersebut, kurang lebih menjelaskan bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri dan perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya. Namun ketentuan ini ada pengecualiannya sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1317, dimana suatu perjanjian bisa saja diadakan atau dibuat untuk pihak ketiga.⁴³

4. **Jual beli *Online***

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin banyak di minati masyarakat, hal ini terjadi karena mereka tidak perlu lagi mengeluarkan waktu yang banyak untuk pergi berbelanja dan disatu sisi harga yang ditawarkan juga relatif murah. Namun, seperti yang

⁴² Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi Dan Implementasi)*.10.

⁴³ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*.11-12.

kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* pada kenyataannya kerap kali menimbulkan berbagai macam permasalahan, yang mana biasanya konsumen tidak mengetahui dengan jelas kondisi barang yang akan dibeli dan hanya berupa penjelasan spesifikasi dan gambar katalog saja, sehingga dapat menyebabkan konsumen takut untuk berbelanja *online*.⁴⁴

Jual beli *online* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *services providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.⁴⁵ Dapat dikatakan bahwa pengertian jual beli *online* yang dimaksud adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa dengan menggunakan jasa konsumen *online* di internet. Model transaksi seperti ini dikenal dengan istilah *electronic transaction*.⁴⁶

Menurut Adi Nugroho, jual beli *online* (*e-commerce*) merupakan sebuah proses jual beli barang atau jasa pada *world wide web* (*www*) internet atau proses jual beli dalam hal pertukaran produk, jasa dan

⁴⁴ Cindy Aulia Khotimah Dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)," *Jurnal Bussines Law Review*, vol. 1 (2016).4.

⁴⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia)*, Ed. Mulyani Zulaicha, Cetakan 1. (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017).11.

⁴⁶ Ibid.12.

informasi melalui jaringan informasi termasuk internet.⁴⁷ Bahwasanya jual beli *online* merupakan suatu perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya.

Sedangkan menurut Musnaini, Jual beli *online* (*e-commerce*) adalah aktivitas perniagaan yang mencakup kerjasama dengan mitra bisnis dan *client service* dengan memanfaatkan teknologi digital, yang mana juga membutuhkan teknologi non internet, seperti dalam hal pengiriman barang dan lainnya.⁴⁸

Dapat kita simpulkan dari beberapa pengertian diatas, bahwa jual beli *online* adalah suatu kegiatan transaksi antara penjual dan pembeli dengan adanya persetujuan yang mengikat melalui internet berupa barang yang dijual dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang. Dimana jual beli ini menggunakan media elektronik sebagai penghubung berupa *handphone*, tablet, komputer dan elektronik lainnya.

5. Subjek dan Objek Jual Beli *Online*

Transaksi jual beli *online* atau disebut dengan *e-commerce* merupakan media yang baik bagi penjual ataupun pembeli dalam melakukan kegiatan

⁴⁷ Adi Nugroho, *Memahami Perdagangan Di Dunia Maya, Informatika* (Bandung: PT Alumni, 2006).1.

⁴⁸ Musnaini Dkk, *Digital Busines* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020).14.

perniagaan. Kegiatan transaksi ini terjadi antara penjual dan pembeli yang dilakukan tanpa tatap muka atau bertemu secara langsung dalam satu tempat dengan hanya terhubung melalui dunia maya. Dalam hal ini yang menjadi subyek jual beli *online* tidak berbeda halnya dengan jual beli konvensional atau tatap muka, dimana pelaku usaha sebagai penjual yang menjual barang dan pembeli sebagai konsumen yang kemudian membayar dengan harga barang tersebut.

Jual beli *online* ini terkadang hanya dilandasi oleh sifat kepercayaan para pihak, artinya bahwa pelaku usaha sebagai penjual terkadang tidak jelas dalam melakukan jual beli *online* ini, sehingga rentan terjadinya penipuan. Obyek jual beli *online* yaitu suatu barang ataupun jasa yang dibeli oleh konsumen atau pembeli selaku subyek daripada jual beli *online*. Adapun obyek yang tidak dapat diperkenankan dalam jual beli yaitu:⁴⁹

- a. Benda atau barang hak milik orang lain tanpa dasar persetujuannya;
- b. Benda atau barang yang tidak diperbolehkan oleh undang-undang, seperti jual beli narkoba;
- c. Sesuatu hal yang bertentangan dengan ketertiban dan kesusilaan yang baik.

⁴⁹ Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*.51.

Perbedaan ini sangat jelas bahwa jual beli *online* dengan jual beli tatap muka, yang mana pihak konsumen atau pembeli dapat dengan langsung melihat obyek yang dijual, sehingga dalam hal kepastian terkait dengan kualitas barang yang diinginkan yang kemudian menjadi minim terjadinya tindakan penipuan.

6. Mekanisme Transaksi Jual beli *Online*

Transaksi *online* merupakan suatu kegiatan jual beli yang dilakukan penjual dan pembeli secara *online* dengan perantara media internet tanpa perlu adanya kehadiran para pihak yang bersangkutan. Mekanisme yang terjadi di dalam transaksi jual beli *online* ini, dimana para pihak saling terkait dengan dituangkan dalam suatu perjanjian atau kontrak dalam bentuk elektronik.⁵⁰

Disisi lain pesatnya sosial media membuat jual beli *online* semakin mudah. Penjual tidak sedikit banyak menggunakan *faceebok*, *whatsapp*, *line*, *instagram* dan lain-lain sebagai tempat pemasaran untuk barang yang dijual. Konsumen sebagai pembeli dengan mudah hanya melihat postingan pelaku usaha berupa gambar-gambar dan deskripsi singkat mengenai produk atau barang yang dijual, yang

⁵⁰ Anis Fittria, "Social Entrepreneurship Dalam Perspektif Maqashid Al- Syariah". *Iqtisad: Reconstruction of justice and welfare for Indonesia*, vol. 4, no. 1 (2018).7.

kemudian mengkonfirmasi produk yang diinginkan kepada pelaku usaha. Kemudian pelaku usaha mengkonfirmasi, yang akhirnya konsumen melakukan pembayaran sesuai kesepakatan keduanya.

Proses transaksi jual beli *online* yang terjadi antara penjual (*online shop*) dan pembeli selaku konsumen antara lain:⁵¹

a. Transfer Antar Bank

Jenis transaksi ini sangat memudahkan dalam hal proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penjual setelah menerima informasi dari pembeli dengan sebuah bukti transfer.

b. *Cash On Delivery*

Jenis transaksi semacam ini merupakan transaksi yang mempertemukan antara penjual dan pembeli dalam satu forum. Kemudian juga bisa dengan melakukan transaksi melalui jasa kurir yang mana pihak penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa kurir tersebut.

c. Rekening Bersama

Jenis transaksi ini sedikit berbeda dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Dimana dalam hal transfer bank untuk pihak ketiga nya adalah bank, sedangkan dalam transaksi ini yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran

⁵¹ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, and Rizania Kharisma Sari, "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online," *Justitia Jurnal Hukum*, vol. 1, no. 1 (2017).124-125.

yang telah dipercayai oleh pihak penjual dan pembeli. Jenis transaksi ini juga disebut *escrow account* atau *escrow service*, dimana pada intinya dalam melakukan transaksi jenis ini ada hubungan pihak ketiga.

7. Jenis Transaksi Jual Beli *Online*

Jual beli *online* semakin dituntut untuk mengetahui lebih mengenai proses, resiko dan keamanan sebuah transaksi *online*, hal ini mempengaruhi perkembangan jual beli *online* atau *e-commerce* di Indonesia yang sangat pesat dibandingkan dengan negara lain.

Secara umum ada beberapa jenis *e-commerce* yang berkembang di Indonesia, berikut akan dijelaskan jenis-jenis *e-commerce* tersebut:⁵²

a. *Business to Business*

Jenis bisnis ini memiliki skala yang paling besar, hal ini dikarenakan transaksi yang dilakukan antar perusahaan. Dimana dalam transaksinya di aplikasikan secara fisik dan elektronik, yang mana konsumennya merupakan suatu kelompok yang menjalankan bisnis, seperti halnya *distributor, reseller, dropshipper* dan lain-lain.

b. *Business to Consumers*

⁵² Musnaini dkk, *Digital Busines* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020).18.

Merupakan jenis bisnis yang paling populer dan terkenal di wilayah Indonesia, yang mana produsen atau pihak penjual memasarkan secara langsung dengan konsumen atau pembeli sebagai mangsa pasar. Ibaratnya seperti toko ritel berbasis *online*, dimana konsumen atau pembeli dapat membeli produk atau barang secara eceran tanpa jumlah minimal tertentu.

c. *Consumer to Business*

Dalam jenis bisnis ini, transaksi penjualan dilakukan oleh konsumen, sedangkan perusahaan atau penjual adalah target pasarnya. Intinya bahwa individu atau konsumen melakukan penawaran mengenai sebuah produk berupa barang atau jasa kepada perusahaan-perusahaan yang memang membutuhkannya. Seperti halnya seorang desainer grafis yang menawarkan keahliannya dalam bidang desain.

d. *Consumer to Consumer*

Jenis bisnis ini dilakukan oleh konsumen ke konsumen, dimana diklasifikasikan yang terdiri dari 2 model bentuk yaitu *classified* dan *marketplace*. Untuk model *classified*, pembeli dan penjual melakukan transaksi secara langsung. Sedangkan dalam bentuk *marketplace*, konsumen memerlukan tempat untuk melakukan sebuah transaksi, seperti halnya *marketplace* shoppe, tokopedia bahkan media sosial.

e. *Business to Administration*

Untuk jenis bisnis ini, pelaku bisnis menjual produk berupa barang atau jasa dengan menjadikan lembaga pemerintahan sebagai mangsa pasar, dimana transaksi yang dilakukan juga dalam bentuk tender atau kerjasama.

f. *Consumer to Administration*

Jenis bisnis ini meliputi segala transaksi elektronik yang dilakukan oleh individu dengan administrasi publik, seperti halnya dalam bidang pendidikan (proses pembelajaran jarak jauh), kemudian bidang pajak (dalam hal pengajuan atau pembayaran pajak).

g. *Online to Offline*

Pada era digital ini, jenis bisnis ini sangat amat populer. Dimana pihak penjual atau perusahaan melakukan kegiatan promosi, mencari konsumen serta menyediakan produk barang dengan hanya memanfaatkan jaringan *online* sebagai media. Namun ada potensi penghubungan antara jual beli *online (e-commerce)* dan belanja langsung yang merupakan inti dari bisnis ini. Dimana pembeli juga memiliki pilihan untuk dapat belanja langsung di toko *offline*, Seperti halnya MatahariMall dan Kudo yang dapat diakses

melalui website dengan menerapkan jenis bisnis ini.⁵³

B. Tinjauan Umum Jual Beli *Online Dropshipping*

Maraknya jual beli *online* yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam suatu transaksi tanpa tatap muka ini sangat diminati dari tahun ke tahun. Dalam jual beli *online* ini, pembeli sangat membutuhkan data informasi produk yang jelas dan benar, serta membutuhkan suatu kepastian dalam hal pesanan yang sesuai atau sesuai permintaan pembeli. Adapun jual beli *online* ini sangat berkembang yang kemudian muncul suatu trend jual beli dengan sistem *dropshipping*, dimana penjual disebut *dropshipper* dalam jual beli *online* tersebut.

Dropshipping merupakan suatu kegiatan usaha *online*, dimana sangat memungkinkan menjual suatu produk tanpa memikirkan tempat penyimpanan dan pengiriman barang, yang mana keuntungan jual beli *online dropshipping* berasal dari selisih uang yang diterima dari pembeli dengan jumlah uang yang dibayarkan kepada produsen.⁵⁴

Sedangkan menurut Feri Sulianta, *dropshipping* yaitu suatu bentuk jual beli dengan cara *online* dimana suatu badan atau perseorangan tidak mempunyai barang serta tidak melakukan penyimpanan barang, tidak lain

⁵³ Ibid.24.

⁵⁴ Musnaini Dkk, *Digital Busines* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020).51.

hanya menjalin kerjasama dengan pihak lain untuk mendapatkan barang tersebut.⁵⁵ Jadi pada intinya bahwa, *dropshipper* dalam melakukan penjualan suatu barang, tidak harus memiliki produk yang dijual serta memungkinkan sedikit risiko-risiko seperti kerugian.

Dapat disimpulkan bahwa jual beli *online dropshipping* yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, yang mana dilakukan dengan media elektronik sebagai perantara, tanpa harus memiliki stok barang dan hanya perlu mengunggah foto katalog produk yang dijual.

Adapun salah satu hal yang paling unik dari *dropshipping* adalah produsenlah yang bertugas mengirimkan barang kepada konsumen. Tugas *dropshipper* hanya sebagai penghubung antara penjual dan pembeli barang. Alasan inilah yang menjadikan *dropshipping* bisa menjadi bisnis *online* yang menarik, dimana memulai bisnis tanpa modal dan menentukan sendiri produk apa yang diinginkan.⁵⁶

Berbicara mengenai jual beli *online*, pastinya dalam sistem *dropshipping* tidak jauh berbeda dengan jual beli *online* lainnya. Dalam sistem *dropshipping*, dapat kita kenal *dropshipping* yang melakukan kerjasama dengan pihak *supplier* (*dropshipper* yang mendapatkan izin) dan *dropshipping* yang tidak menjalin kerjasama dengan pihak *supplier* (*dropshipper* yang belum mendapatkan izin).

⁵⁵ Feri Sulianta, *Terobosan Berjualan Online Ala Dropshipping* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014).4.

⁵⁶ Musnaini, *Digital Busines*.

Adapun jika kita telusuri lagi, *dropshipping* ini memiliki 2 jenis sistem:⁵⁷

1. *Dropshipping* murni (umum)

Dropshipper disini hanya melakukan penjualan barang dengan satu item dan memiliki rekan yang yang dibatasi. Seperti halnya apabila *supplier* (toko *online*) yang menjual pakaian muslim atau muslimah saja dibidang fashion. Maka *supplier* tersebut hanya memiliki satu rekan *dropshipper* saja dalam melakukan penjualan kembali, yang pada intinya *dropshipper* tersebut tidak perlu melakukan pengemasan dan pengiriman barang tersebut.

2. *Dropshipping* campuran

Dropshipper disini memiliki strategi dengan menjual berbagai macam barang atau produk lebih dari satu item dalam penjualannya. Dengan demikian *dropshipper* tersebut harus memiliki beberapa rekan *supplier* yang bisa diajak kerjasama dalam jualan produk tersebut.⁵⁸

Jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* banyak sekali keuntungan yang didapatkan oleh kedua belah pihak, disatu sisi pihak *supplier* sebagai tangan pertama (penjual pertama) mendapatkan keuntungan dalam pemasaran produk atau barang yang dijual sehingga hal ini

⁵⁷ Sulianta, *Terobosan Berjualan Online Ala Dropshipping*.101.

⁵⁸ Sulianta, *Terobosan Berjualan Online Ala Dropshipping*.103.

menyedikitkan biaya pengeluaran untuk promosi.⁵⁹ Disisi lain *dropshipper* juga memiliki keuntungan dari penjualan tersebut karena tidak memerlukan stok untuk biaya tambahan, serta *dropshipper* ini diibaratkan sebagai pihak ketiga dalam hal ini penyedia jasa pemasaran ke konsumen dengan cakupan yang luas tanpa harus memegang resiko yang besar.⁶⁰

Mekanisme jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* sangat berbeda dengan sistem *reselling* yang mengharuskan penjual tersebut memiliki barang dengan bentuk *ready* stok yang kemudian menjualnya kembali kepada konsumen. Berbeda dengan penjual *dropshipper* yang hanya menjadi media penyalur konsumen dengan *supplier*, tetapi disini jual beli tersebut terjadi dengan *dropshipper* itu sendiri. *Supplier* disini hanya memberikan penyediaan, penyimpanan hingga pengemasan dan pengiriman produk atau barang yang dipesan konsumen atas nama toko *online* pihak *dropshipper* tersebut,

Gambaran umumnya tahapan dalam transaksi jual beli dengan sistem *dropshipping* antara lain:⁶¹

1. Transaksi ini dimulai penjual *dropshipper* melakukan penawaran atau dari pihak *supplier* mengajak atau membuka pendaftaran untuk menjadi

⁵⁹ Ibid.104.

⁶⁰ Ibid.106.

⁶¹ Bima Prabowo, "Tanggung Jawab Dropshipper Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Cara Dropship Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Diponegoro Law Journal*, vol. 5, no. 3 (2016).6.

dropshipper pada tokonya, yang kemudian jika kedua belah pihak setuju maka terjadilah kesepakatan antara keduanya.

2. Dengan adanya kesepakatan atau kerjasama tadi, disini *dropshipper* langsung melakukan pemasaran dan mempromosikan barang atau produk tersebut melalui berbagai media. Seperti halnya dapat melalui *market place*, media sosial *facebook*, *whatsapp*, *instagram* dan sebagainya. Adapun dikemudian hari ternyata terdapat konsumen yang tertarik dengan produk atau barang yang diunggah oleh *dropshipper* di kanal akun medianya, maka disini konsumen bisa langsung menghubungi *dropshipper* yang bersangkutan melalui media yang dipasarkan atau jika menggunakan *marketplace* maka bisa langsung klik beli. Maka dengan demikian telah terjadi suatu kesepakatan antara *dropshipper* tersebut dengan konsumen.
3. Kemudian pada tahap selanjutnya, konsumen disini diharapkan segera membayar sesuai dengan harga produk atau barang yang diinginkan tersebut, yang kemudian akan diproses oleh *dropshipper*.
4. *Dropshipper* disini melakukan pemesanan produk atau barang yang diinginkan konsumen, dengan memesan kepada *supplier*.

Setelah melalui beberapa tahap tadi, maka produk yang dipesan tadi akan dikirimkan langsung oleh *supplier*

kepada konsumen dengan atas nama toko *online dropshipper*.

C. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Konsep Tanggung Jawab Hukum

Pertanggungjawaban mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain tersebut sekaligus dalam berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya. Kamus hukum mendefinisikan yang pada intinya menjelaskan tanggung jawab itu adalah suatu kewajiban bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶²

Menurut Titik Triwulan, tanggung jawab hukum harus mempunyai suatu dasar keharusan yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain, sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawaban.⁶³ Adapun menurut hukum tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang

⁶² Andi Hamzah, *Kamus Hukum* (Ghalia Indonesia, 2005).

⁶³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010).48.

perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Dalam hukum perdata yang berdasarkan hukum perikatan, secara umum tanggung jawab dibedakan menjadi dua, yaitu tanggung jawab kesalahan (*liability without based on fault*) dan tanggung jawab resiko (*liability without fault*) bisa dikenal juga dengan tanggung jawab mutlak.⁶⁴ Dengan demikian dapat disimpulkan, tanggung jawab hukum adalah suatu perbuatan kewajiban yang melekat pada seseorang untuk memnuhi kewaibannya kepada seseorang yang lain dalam hal peristiwa hukum.

Berbicara mengenai tanggung jawab hukum, pastinya tidak terlepas dari pelaku usaha atau penjual sebagai pihak yang memberikan pertanggung jawaban. Pelaku usaha dijelaskan dalam UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) pasal 3 angka 1 yang pada intinya, pelaku usaha merupakan seseorang ataupun badan usaha baik berbadan hukum atau bukan dimana dalam melakukan kegiatan usahanya dilakukan masing-masing atau berkelompok yang berada di Indonesia dalam bidang ekonomi.

Artinya bahwa, pelaku usaha atau produsen tidak hanya sebagai pihak pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk

⁶⁴ Ibid, hlm.49.

hingga sampai ke tangan konsumen.⁶⁵ Jadi disini pelaku usaha sebagai penyelenggara kegiatan usaha merupakan pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.⁶⁶

2. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Jual Beli *Online***

Jual beli dengan menggunakan transaksi elektronik merupakan suatu perubahan-perubahan terhadap prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang sudah menyebar ke seluruh Indonesia bahkan dunia. Dengan demikian perlu dilihat bahwa sejauh mana bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam sebuah melakukan kontrak dalam perjanjian.⁶⁷

Sistem hukum nasional yang tertuang pada pasal 17 ayat (2) Undang-undang Nomor 11 tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, memberikan penjelasan yang intinya para pihak dalam melakukan kegiatan elektronik wajib beritikad baik

⁶⁵ Janus Sibadolak, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014).16.

⁶⁶ Ibid.17.

⁶⁷ Nining Latiningsih, "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 11, no. 2 (2012).72.

selama transaksi yang berlangsung,⁶⁸ yang didasarkan prinsip tanggung jawab.

Prinsip yang dianut dalam Undang-undang ITE tidak dijelaskan secara tegas, sehingga perlu didalami lagi dengan kajian dalam penyelenggaraan transaksi elektronik. Akan tetapi, menurut pasal 18 ayat (1) yang pada intinya menjelaskan transaksi elektronik itu menimbulkan kontrak elektronik yang menyebabkan ikatan antara kedua belah pihak atau para pihak.

Prinsip hukum kontrak dalam transaksi yang dilakukan secara *online*, bersifat kontraktual dalam hubungan antara dua orang untuk melakukan sesuatu. Perjanjian atau kontrak dalam sistem transaksi elektronik tidak berbeda dengan perjanjian konvensional, yang membedakan hanya transaksi tersebut melalui media elektronik, syarat sahnya dilakukan dengan penawaran sehingga adanya kesepakatan antara para pihak. adapun kesepakatan antara pihak hanya ditandai dengan “tinta basah” yang digunakan pada perdagangan konvensional, hal tersebut diganti dengan tanda tangan digital atau *digital signature*, yaitu prosedur yang menjamin bahwa para pihak tidak bisa mengingkari prestasi

⁶⁸ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

tersebut sebagai subyek hukum dalam kontrak transaksi elektronik.⁶⁹

Menurut E. Saefullah istilah “*strict liability*” secara umum tidak berbeda jauh dengan *absolute liability*, yaitu arti yang sama dengan prinsip pertanggungjawaban mutlak.⁷⁰ Pertanggungjawaban mutlak didasari oleh perbuatan, baik secara sengaja maupun tidak sengaja dengan artian walaupun bukan kesalahannya, pihak tersebut tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Adanya penjelasan prinsip tanggung jawab diatas, yang perlu dijunjung yaitu pertanggungjawaban pelaku dari tindakan yang bersangkutan, tetapi pada prinsip pertanggungjawaban *strict liability* pihak lain harus ikut berkontribusi terhadap suatu tindakan dan menimbulkan kerugian yang dapat dikenakan tanggung jawab. Tanggung jawab dalam perbuatan melawan hukum dapat ditentukan berdasarkan, sebagai berikut:⁷¹

- a. Kontrak para pihak
- b. Tanggung jawab menurut undang-undang, dapat dilihat pada tanggung jawab akibat produk cacat dan tanggung jawab atas kelalaian yang

⁶⁹ Latiningsih, “Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”.73.

⁷⁰ Ibid.73.

⁷¹ Ibid.74.

menyebabkan kerusakan barang yang dikirim atau kelalaian yang berakibat kerugian finansial.

Menurut pandangan Makarim, kasus hukum terkait penerapan teknologi informasi, bukan perbuatan yang dikenai perbuatan melawan hukum, cukup tindakan berdasarkan kontrak atau tanggung jawab kontraktual. Kesepakatan kedua belah pihak adalah dasar kontrak atau perjanjian yang dilakukan, dimana kuncinya yaitu asas kebebasan berkontrak.⁷²

3. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Adanya pemberlakuan prinsip tanggungjawab produk memberikan arti bahwa pelaku usaha secara langsung memberikan tanggungjawabnya terhadap produk-produknya. Harapannya pelaku usaha dapat menyadari betapa pentingnya kualitas produk-produk yang dihasilkan, sebab jika kualitasnya buruk akan sangat merugikan bagi konsumen, kemudian juga berdampak pada resiko besar yang ditanggung, untuk kemudian pelaku usaha dapat dengan hati-hati dalam proses menghasilkan produk atau barang tersebut.

Adapun pelaku usaha yang memproduksi produk atau barang yang menimbulkan kerusakan, pencemaran dan bahkan kerugian pada badan, jiwa dan barang milik konsumen, maka dengan ini pelaku

⁷² Ibid.74.

usaha tersebut dapat dikenai sanksi, berupa sanksi perdata, pidana dan admisintratif.⁷³

a. Sanksi Perdata

Tertuang pada pasal 19 ayat (2) Undang-undang perlindungan konsumen yang pada intinya, bahwa pertanggungjawaban produk adalah terkait antara pelaku usaha dan konsumen, dimana pertanggungjawaban ini atas dasar perbuatan melawan hukum. adapun unsur yang ada dalam perbuatan melawan hukum yang harus dipenuhi yaitu: produsen telah melakukan perbuatan melawan hukum, melakukan kesalahan, kemudian konsumen mengalami kerugian dan adanya hubungan kausalitas.

Ke-empat unsur tersebut tidak boleh sama sekali ditinggalkan untuk memperoleh ganti rugi dalam kasus pertanggungjawaban produk. Tidak lain khusus untuk pembuktian unsur kesalahan bukan menjadi beban dari pihak konsumen lagi, tetapi sudah menjadi beban pihak pelaku usaha untuk membuktikan bahwa ia tidak bersalah.⁷⁴

b. Sanksi Pidana

Undang-undang perlindungan konsumen juga telah mengatur sanksi selain secara perdata, yaitu sanksi pidana yang tertuang pada pasal 62

⁷³ Martha Eri Safira, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)*, Edisi Revisi. (Ponorogo Jawa Timur: CV. Nata Karya, 2017).94.

⁷⁴ Ibid.95.

ayat (1) dan (2) yang pada intinya bahwa jika dikemudian hari pelaku usaha melanggar pasal tersebut, maka tidak lain akan mendapatkan hukuman penjara selama lima atau dua tahun ataupun dengan denda paling banyak 2 milyar atau 200 juta rupiah.

Pengaturan sanksi pidana ini juga tertuang dalam pasal 62 ayat (3) dan pasal 22 UUPK.⁷⁵ Bahwa dalam hal pembuktian juga tidak hanya pada hukum perdata saja, tetapi juga pidana. Kemudian terhadap pelanggaran yang mengakibatkan konsumen mengalami luka-luka, sakit berat, cacat tetap bahkan kematian, maka pelaku usaha dapat dijerat dengan ketentuan khusus dalam KUHPidana atau peraturan lainnya.

c. Sanksi Administratif

Sebagaimana telah disebutkan dalam undang-undang perlindungan konsumen, bahwa apabila terdapat sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, dapat diselesaikan melalui proses litigasi dan non litigasi. Dimana adanya badan yang dibentuk UUPK, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) dimana dibentuk pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui non litigasi.

⁷⁵ Ibid.

Adapun tugas dan tanggungjawab badan ini tertuang dalam pasal 52 UUPK, yang kemudian lebih lanjut tertuang pada pasal 60 mengenai wewenang BSPK.

D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala sesuatu berupa upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Dimana konsumen dalam hal ini golongan yang sangat rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Dengan demikian sangat perlu adanya aturan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen.⁷⁶

Berbicara mengenai perlindungan konsumen, tentu tidak luput dari konsumen itu sendiri, menurut Az. Nasution “konsumen” di jabarkan dalam beberapa penjelasan:⁷⁷

- a. Konsumen yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen “antara” yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan maksud membuat barang atau jasa lain

⁷⁶ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005).227.

⁷⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan II. (Jakarta: Diadit Media, 2002).13.

tersebut dengan tujuan diperdagangkan lagi (memiliki maksud komersial)

- c. Konsumen “akhir” yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan suatu barang atau jasa dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri serta tidak diperdagangkan lagi (tidak memiliki maksud komersial)

Sedangkan konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, disebutkan dalam pasal 1 angka 2, yang pada intinya Konsumen adalah semua orang yang menggunakan produk atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup yang tidak dapat diperdagangkan.⁷⁸ Adapun pada hakikatnya suatu perlindungan hukum itu setidaknya harus memiliki dua bentuk sarana perlindungan, yakni perlindungan secara preventif dan represif⁷⁹ :

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan preventif memberikan kepada subyek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya

⁷⁸ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

⁷⁹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Jakarta: Bina Ilmu, 1987).30.

sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan ini berusaha untuk menyelesaikan konflik. Bidang perlindungan hukum ini meliputi penyelenggaraan perlindungan hukum oleh Peradilan Umum dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia. Gagasan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia merupakan landasan dan sumber prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah karena menurut sejarah Barat gagasan ini pertama kali muncul sebagai tanggapan atas pembatasan, kewajiban masyarakat, dan pemerintah. Prinsip negara hukum adalah prinsip kedua yang memandu pertahanan hukum terhadap tindakan pemerintah. Tujuan negara hukum dapat dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang didahulukan dan terkait satu sama lain.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen sendiri, tercantum pada pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan yang pada intinya perlindungan konsumen yaitu upaya untuk

menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan konsumen.⁸⁰ Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen beserta aturan hukum lainnya, hal ini memberikan konsumen posisi dan hak yang berimbang serta konsumen dapat melakukan gugatan atau tuntutan apabila, dikemudian hari ternyata hak-haknya dilanggar atau dirugikan oleh pelaku usaha.

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan. Kemudian juga produsen lah yang memproduksi barang sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia dipasaran, maka pembahasan perlindungan Konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang serta masalah perlindungan konsumen ini terjadi di dalam kehidupan sehari-hari.⁸¹

Dengan demikian upaya-upaya guna memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di

⁸⁰ Pasal 1 angka (1), *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

⁸¹ Ubaidillah Kamal, Duhita Driyah Suprapti dan Nurul Fibrianti, *Hukum Ekonomi*, ed. Duhita Driyah Suprapti dan Martitah, Cetakan I. (Semarang: Penerbit BPFH UNNES, 2018).109.

Indonesia,⁸² mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih juga untuk menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur.⁸³

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah salah satu perkembangan hukum di Indonesia, dimana pengaturan perlindungan konsumen sebagai suatu konsep terpadu merupakan hal yang baru. Bahwa mulanya konsep tersebut berkembang di negara maju, kemudian merambah ke negara-negara lain.⁸⁴ Indonesia sendiri telah merealisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Perlindungan konsumen memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu guna pemberdayaan konsumen dalam memilih barang atau jasa kebutuhannya serta

⁸² Amir Tajrid, "Pluralitas Agama Sebagai Media Intergrasi Sosial (Ikhtiar Memperkokoh Persatuan Dan Kesatuan Bangsa)," *Religia: Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman*, vol. 12, no. 2 (2009).11. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/index.php/Religia/article/view/186>.

⁸³ Ibid, Ubaidillah Kamal dkk.109.

⁸⁴ Martha Eri Safira, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)*, Edisi Revisi, (Ponorogo Jawa Timur: Cv. Nata Karya, 2017).76.

hak-haknya, menciptakan suatu kepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi yang jelas, dan menumbuhkan sikap kesadaran pelaku usaha dalam hal perlindungan konsumen berupa sikap jujur dan bertanggungjawab.⁸⁵

Disatu sisi pengaturan perlindungan konsumen dilakukan guna :⁸⁶

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

3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan

⁸⁵ Marta Eri Safira, *Aspek Hukum Ekonomi (Bisnis)*.77.

⁸⁶ *Ibid*.

konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan yang pada intinya perlindungan konsumen itu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.⁸⁷

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas yang relevan dalam pembangunan nasional sebagaimana penjelasan berikut:⁸⁸

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 dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya.

Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan

⁸⁷ *Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

⁸⁸ Ubaidillah Kamal, Nurul Fibrianti, "*Hukum Ekonomi*".112-115.

konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

b. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar 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 penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

c. Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegkan hukum perlindungan konsumen.

Kepentingan antara konsumen, produsen selaku pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan

harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan 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

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang ataupun jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

Oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen-pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin

kepastian hukum.⁸⁹ 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.

4. Dasar Pembentukan (UUPK) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pada hakikatnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak semata-mata memberi perlindungan kepada konsumen saja tetapi memberi perlindungan masyarakat atau publik serta pelaku ekonomi lainnya. Undang-undang Perlindungan Konsumen ini secara mendasar memberikan keseimbangan dalam beberapa hal:⁹⁰

- a. Kedudukan pelaku usaha atau pelaku bisnis dengan konsumen mengenai harmonisasi saling membutuhkan, dimana yang satu tidak mungkin memutuskan hubungan dengan pihak yang lain. kemudian menyamakan persepsi bahwa masing-masing sisi mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

⁸⁹ Ibid, Ubaidillah Kamal.114.

⁹⁰ Safira, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)*.79.

- b. Menyadarkan masyarakat bahwa ada hak-hak sendiri yang dapat dipertahankan dan dituntut kepada pihak lain mengenai tata cara menyelesaikan sengketa, termasuk hukum acaranya. Kemudian juga apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen, serta informasi apa saja yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, demikian pula sebaliknya.
- c. Menyadarkan kepada pelaku usaha dan konsumen bahwa kedudukan mereka adalah seimbang dengan tidak saling membebani satu terhadap yang lain.

Undang-undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya diundangkan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, disatu sisi juga untuk membangun perekonomian Indonesia dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memberi kepastian hukum yang tidak merugikan kepentingan konsumen dan menjadi konsumen yang bertanggung jawab.

Secara sistematis Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur hal-hal sebagai berikut:⁹¹

⁹¹ Merupakan isi dari pasal Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- a. Ketentuan umum, dimana memberikan batasan formal agar tidak terjadi multitafsir sesuai dengan kepentingan pihak-pihak.
- b. Asas dan tujuan, dimana memberikan berupa manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen.
- c. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha
- d. Ketentuan pencantuman klasusula baku
- e. Pembinaan dan pengawasan
- f. Badan perlindungan konsumen nasional
- g. Lembaga perlindungan swadaya masyarakat
- h. Penyelesaian sengketa konsumen
- i. Penyidikan
- j. Sanksi
- k. Ketentuan peralihan
- l. Ketentuan penutup

5. Dasar Hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam melindungi Konsumen

- a. Prosedur Pengajuan Tuntutan Kerugian Konsumen

Berbicara mengenai kerugian konsumen, tentunya berhubungan dengan hak-hak konsumen sebagai pihak yang menggunakan atau membeli barang dan jasa yang ditawarkan oleh penjual selaku pelaku usaha. Adapun disini pastinya hak-hak konsumen tersebut telah dilanggar oleh

pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian baginya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur dalam Pasal 45 ayat (1) yang pada intinya menjelaskan setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁹² Kemudian lebih lanjut Pasal 47 UUPK menjelaskan bahwa terhadap penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi ataupun tindakan tertentu dalam menjamin tidak akan terjadi dan terulang lagi kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dapat dilihat dari pasal diatas, bahwasanya UUPK memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan yang dapat dilakukan konsumen apabila merasa hak-haknya dilanggar dan dirugikan sepihak. Akan tetapi tidak sedikit banyak konsumen belum berani melaporkan tindakan pelaku usaha atas kecurangan yang dilakukannya ke lembaga

⁹² Pasal 45 ayat (1) *Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

perlindungan konsumen. Tidak menutup kemungkinan alasannya adalah dalam hal biaya yang mahal untuk penyelesaian sengketa dan mereka menganggap tidak sebanding dengan harga barang yang dibeli.⁹³

Disatu sisi juga, salah satunya dalam penyelesaian sengketa tersebut banyak memakan waktu dan konsumen yang belum, bahkan tidak tahu dengan hukum yang berlaku atau tidak mengerti apa yang seharusnya dilakukan oleh konsumen apabila mereka tidak mendapatkan hak-haknya terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Adapun pengajuan kerugian ini bisa dilakukan oleh seorang konsumen, sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah atau instansi terkait. Hal ini tercantum dan dijelaskan dalam pasal 46 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang prosedur gugatan dalam hal pelanggaran pelaku usaha yang merugikan konsumen.⁹⁴

⁹³ Ni Putu Trisna Widyantari dan A.A. Ngurah Wirasila, "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli *Online*" *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, vol. 7, no. 8 (2019).12.

⁹⁴ Pasal 46 ayat (1) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

Jadi dapat diketahui bahwa UUPK juga menyebutkan bahwa dalam hal konsumen yang dirugikan tidak hanya seorang, maka prosedur penyelesaian perkara tersebut dapat ditempuh dengan cara mengajukan gugatan perwakilan kelompok (*class action*). Adapun dalam UUPK dijelaskan bahwa *class action* adalah suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.⁹⁵ seperti yang dijelaskan dalam pasal 46 ayat (1) butir b, bahwa gugatan *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan yang dapat dibuktikan secara hukum, salah satunya bukti transaksi.

b. Besaran Jumlah Minimal Kerugian Yang Dapat Diajukan Konsumen

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang dan jasa. Dengan demikian, sengketa konsumen disebabkan oleh adanya kerugian yang

⁹⁵ Kadek Anggiana Dwi Cahyani dan I Wayan Wiryana, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Apabila Tidak Hanya Satu Konsumen Yang Merasa Telah Dirugikan Oleh Produk Yang Sama," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, vol. 6, no. 7 (2017).4, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/35432>.

disebabkan cacat tubuh, cacat fisik dan kerugian ekonomi.⁹⁶ Dimana konflik antara konsumen dan pelaku usaha pada umumnya tak diduga oleh konsumen sebelumnya.

Adapun UUPK tidak menyebutkan nominal besaran yang dirugikan konsumen dalam hal konsumen ingin mengajukan sebuah tuntutan ganti rugi. Akan tetapi hanya disebutkan dalam pasal 45 ayat (1) yang menerangkan bahwa, konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan gugatan melalui lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen. Yang mana hak-hak daripada konsumen itu tidak terpenuhi dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Seperti hak-hak yang tercantum dalam pasal 4 UUPK, salah satunya hak atas kenyamanan, hak mendapatkan informasi yang benar, hak mendapatkan kompensasi apabila barang tidak sesuai dengan perjanjian dan hak-hak lainnya yang tercantum secara eksplisit dalam pasal 4.

Untuk itu, jika dikemudian hari hak-hak tersebut dilanggar dan konsumen merasa dirugikan maka konsumen disini dapat melaporkan dengan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yang mana badan ini bertugas menangani dan

⁹⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010).78.

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁹⁷ Maka hal ini sejalan dengan ketentuan pada pasal 45 ayat (2) yang menerangkan bahwa terhadap suatu penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui litigasi atau non litigasi sesuai dengan kesepakatan para pihak.

Penyelesaian non litigasi inilah yang merupakan suatu penyelesaian sengketa konsumen yang ditempuh melalui lembaga BPSK, dengan cara mengajukan gugatan ke lembaga BPSK. Gugatan tersebut dapat diajukan oleh konsumen yang merasa dirugikan, baik dengan cara pengajuan gugatan secara lisan maupun pengajuan gugatan secara tertulis.⁹⁸

⁹⁷ *Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

⁹⁸ Wiryana, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Apabila Tidak Hanya Satu Konsumen Yang Merasa Telah Dirugikan Oleh Produk Yang Sama.4.

BAB III

PRAKTIK JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *DROPSHIPPING* DI TOKO *ONLINE* WPS *OLSHOPP*

A. Profil Toko *Online* WPS *Olshopp*

Kabupaten Kendal merupakan satu dari 35 kabupaten/kota yang berada dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah dengan posisi geografis berkisar antara 1090 40' – 1100 18' Bujur Timur dan 60 32' – 70 24' Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Kendal di sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa. Sebelah timur berbatasan dengan kota Semarang, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten.⁹⁹ Topografi Kabupaten Kendal terbagi dalam 3 (tiga) jenis, yaitu dataran tinggi dibagian selatan, dataran sedang dan dataran rendah yang berada diwilayah utara yang berbatasan langsung dengan laut.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 85 tahun 2019 ditetapkan bahwa kabupaten kendal sebagai wilayah yang memiliki kawasan ekonomi khusus zona industri.¹⁰⁰ Wilayah kabupaten kendal yang sangat luas ini, memberikan wilayah ini dengan kategori agraris. Disatu sisi juga jumlah penduduk yang banyak, mengakibatkan berbagai macam jenis usaha dan pekerjaan. Pertumbuhan

⁹⁹ Kendalkab.go.id, “Portal Resmi Kabupaten Kendal, Sekilas Wilayah Kendal”, diakses pada tanggal 25 Januari 2023 pukul 15.31, https://www.kendalkab.go.id/sekilas_kendal/detail/kondisi_geografis.

¹⁰⁰ Ibid.

ekonomi kabupaten kendal mengalami perkembangan secara meningkat sejak tahun 2011 hingga tahun 2013.¹⁰¹ Hal ini dipengaruhi dengan adanya perubahan iklim usaha perekonomian yang meningkat, disamping juga peran dari pemerintah daerah dalam mengalokasikan dana APBD, kemudian juga beberapa sektor-sektor pendukung produksi domestik, umkm dan unit usaha masyarakat lainnya.

WPS *Olshopp* merupakan salah satu dari banyaknya toko *online* di daerah kabupaten kendal. WPS *Olshopp* terletak di kecamatan ngampel tepatnya desa rejosari Rt 01, Rw 01. Dalam menjalankan usahanya ini, Windy Paramita Susilowati selaku pemilik WPS *Olshopp* dalam usahanya menggunakan sistem *dropshipping*. WPS *Olshopp* sendiri dibuat pada tahun 2015 dimana bermula hanya jualan kecil-kecilan aneka barang yang dilakukan dirumah. Hingga kemudian memulai bisnis *online* dengan sistem *dropshipping* dengan tujuan menjual berbagai produk barang, seperti perabotan rumah tangga, pakaian muslim, hijab, pakaian anak-anak, *skincare*, hingga aneka snack branded dan kiloan.¹⁰²

Pemasaran dalam menjual produk atau barang tersebut, WPS *Olshopp* mempromosikannya melalui media sosial *whatsapp* dan *facebook*. Proses jualan pada WPS *Olshopp* hanya dengan mengunggah beberapa foto katalog

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati, selaku penjual dengan sistem *dropshipping*. Kendal, 7 Januari 2023, pukul 11.08.

dan deskripsi produk pada media sosial. Dengan kata lain, WPS *Olshopp* tidak memerlukan barang atau produk untuk stok, dimana hanya memerlukan modal sedikit saja untuk melakukan pengambilan barang pada *supplier*, yang mana *dropshipper* ini hanya sebagai pihak pemasar atau perantara dalam melakukan jual beli *online* ini.

Menurut Windy Paramita Susilowati selaku *dropshipper* WPS *Olshopp*, bahwa dalam melakukan jual beli *online* ini tidak segampang yang orang pikirkan, dimana *dropshipper* tersebut kadangkala menerima keluhan kesah dari konsumen yang tidak tentu. Oleh karena itu Windy Paramita Susilowati selalu menerapkan pelayanan yang terbaik bagi konsumen agar tidak kecewa terhadap barang yang dibeli pada toko *online*-nya.¹⁰³

WPS *Olshopp* dalam melancarkan penjualannya ini merasa sangat diuntungkan dan sangat berbeda dengan toko *offline*, dimana hanya dengan modal sedikit tetapi bisa jualan. Disatu sisi sistem *dropshipping* ini sangat mudah karena tanpa wajib menyimpan dan menyetok barang dalam jangka yang panjang serta meminimalkan risiko kerugian nantinya. Adapun *dropshipper* WPS *Olshopp* dalam pengambilan barang yang dilakukan berasal dari berbagai *supplier*, dimana yang dipilih oleh WPS *Olshopp* sebagai *supplier* yaitu:

1. Toko Grosir Prabot Dapur Kendal

¹⁰³ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati, selaku penjual dengan sistem *dropshipping*. kendal, 7 januari 2023, pukul 11.08.

2. Alres Store Kendal
3. Nadine Grosir Kendal
4. Jilbab Kendal berlokasi di Sukodono
5. Wanta Store berlokasi di Bondalem, kendal
6. Dama Store berlokasi di Bondalem, kendal
7. Toko Nikey berlokasi di Bondalem, kendal
8. Rinie Galery dan Toko Az-Zahra berlokasi di Dempelrejo Kabupaten Kendal
9. Toko Pelita berlokasi di Dempelrejo Kendal.

Dengan begitu banyaknya *Supplier* yang dipilih oleh WPS *Olshopp*, dimana hal ini dengan tujuan untuk menjual berbagai barang yang tersedia pada toko *online*-nya serta memenuhi kebutuhan konsumen yang meningkat terhadap barang yang ingin dibeli. Adapun, berikut beberapa produk yang dijual pada toko *online* WPS *Olshopp*:

1. Pakaian dan aksesoris pelengkap

Dropshipper ini memilih jenis barang ini dikarenakan produk tersebut merupakan jenis kebutuhan utama masyarakat yang pastinya dibutuhkan sehari-hari. Disatu sisi pakaian disini mulai dari ukuran dewasa hingga anak-anak, begitupun juga aksesoris lainnya seperti kerudung dan jilbab.

2. Perabotan dapur dan rumah tangga

Menurut *Dropshipper* WPS *Olshopp*, produk barang ini tentunya sangat dibutuhkan oleh semua kalangan karena fungsi dalam hal penggunaannya dalam rumah tangga. Hal ini juga harga yang diberikan oleh *supplier* relatif murah, sehingga mudah untuk

mendapatkan keuntungan. Barang atau produk disini yang dijual berupa, panci, gelas, piring dan pelengkap lainnya, bahkan tv dan almari plastik untuk pakaian.

3. Sepatu, Sandal dan Tas

Adapun alasan memilih jenis produk ini, dikarenakan nilai jual yang tinggi. Dimana target disini semua kalangan masyarakat terutama pelajar dan pekerja. Disatu sisi juga barang tersebut memiliki nilai tarif yang tidak menguras uang dan menguntungkan serta dengan tawaran yang harga yang pas oleh *supplier*.

4. Makanan Ringan dan Snack

Alasan WPS *Olshopp* memilih jenis produk dan barang ini dikarenakan melonjaknya kebutuhan masyarakat akan makanan ringan, sehingga WPS *Olshopp* menjual produk ini untuk memenuhi permintaan dari konsumen. Adapun snack makanan ringan disini dijual mulai dari snack kiloan hingga snack branded.

B. Sistem *Dropshipping* di Toko *Online* WPS *Olshopp*

Dropshipping yaitu suatu sistem jual beli *online* dimana sangat memungkinkan suatu individu atau sekelompok orang tanpa harus memiliki barang atau stok untuk simpanan, yang bahkan individu tersebut tidak harus melakukan pengiriman secara langsung.¹⁰⁴ Jadi dapat diartikan bahwa sistem jual beli *dropshipping* ini, pelaku

¹⁰⁴ Wahana Komputer, *Membangun Usaha Bisnis Dropshipping* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013).13.

usaha dalam melakukan jual beli tidak menyimpan stok atau tidak memiliki barang ditempat, dimana dari awal pembuatan, kepemilikan hingga pengiriman ke konsumen si pelaku usaha sama sekali tidak memegang produk tersebut.

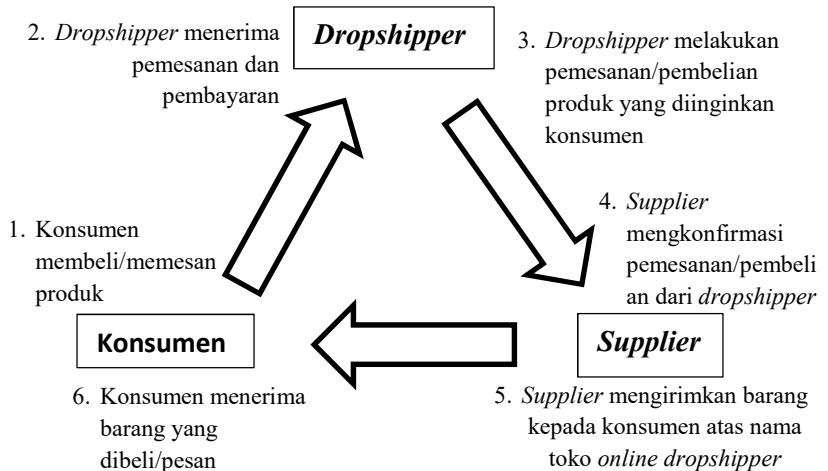
Sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* tidaklah jauh berbeda dengan mekanisme *dropshipping* pada umumnya. Dalam hal promosi produk yang akan dijual, WPS *Olshopp* hanya melakukan unggahan foto katalog pada *facebook* dan *whatsapp* dengan mencantumkan kriteria deskripsi produk tersebut. Apabila kemudian terdapat konsumen yang berminat untuk membeli produk tersebut, maka WPS *Olshopp* akan melakukan pemesanan pada pihak *supplier*.

Adapun dalam hal biaya pengiriman, WPS *Olshopp* membebankan kepada pihak yang bersangkutan yaitu konsumen untuk menanggung biaya kirim tersebut, karena disini *dropshipper* tidak memiliki sejenis kupon gratis ongkir yang biasanya terdapat pada *marketplace* seperti tokopedia, shoppe dan media pemasaran lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa dalam hal transaksi jual beli *online* yang dilakukan oleh WPS *Olshopp* dengan sistem *dropshipping* dapat dilihat pada uraian bagan berikut ini:¹⁰⁵

¹⁰⁵ Observasi dan wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 7 Januari 2023, pukul 11.08.

Tabel 1
Sistem *dropshipping* pada Toko Online WPS Olshopp



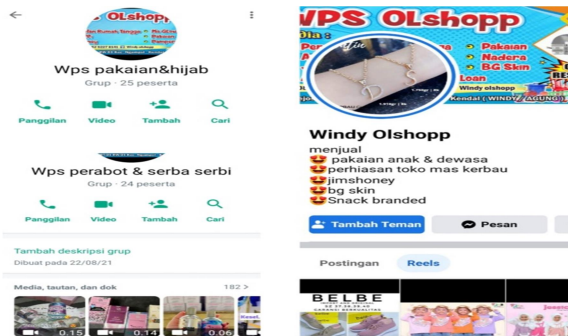
Gambar 3.1 : Skema *Dropshipping* WPS Olshopp

Keterangan :

1. Konsumen atau pelanggan melakukan pembelian pada toko online *dropshipper*
2. *Dropshipper* menerima pemesanan dan pembayaran dari konsumen serta telah sekapat keduanya
3. Kemudian *dropshipper* melakukan pemesanan atau pembelian barang yang telah dipesan konsumen.
4. *Supplier* mengkonfirmasi pemesanan atau pembelian dari *dropshipper*
5. *Supplier* melakukan pengiriman barang kepada konsumen atau pelanggan atas nama toko online *dropshipper*
6. Konsumen menerima pesanan dari *dropshipper*

WPS *Olshopp* dalam hal melakukan pemesanan suatu barang atau produk, maka disini satu hal yang penting yaitu adanya *supplier* sebagai pemasok barang atau produk yang dijual. Produk atau barang yang dibeli dari *supplier*, dengan ini *dropshipper* dapat melakukan pemasarannya di sosial media dengan beberapa katalog gambar dan deskripsi yang diberikan oleh *supplier*. *Dropshipper* disini hanya melancarkan jualannya melalui aplikasi whatsapp dan facebook saja. Kemudian apabila terdapat konsumen yang membeli barang tersebut, dengan ini *dropshipper* melakukan pemesanan kepada *supplier* yang kemudian dikirimkan kepada konsumen atas nama toko *online dropshipper*.

Tabel diatas dapat kita lihat bahwasanya *dropshipper* disini hanya berperan sebagai penyedia jalan atau perantara dalam hal jual beli *online* ini tanpa harus memiliki stok barang atau produk ditempat dia jualan. Dengan begitu, konsumen harus melakukan kunjungan pada laman facebook dan story whatsapp *dropshipper*. Maka konsumen dapat melakukan pemesanan kepada WPS *Olshopp* dengan menghubunginya pada dua sosial media tersebut. Berikut laman toko *online* WPS *Olshopp* pada aplikasi *facebook* dan *Whatsapp*:



Gambar 3.2 : Toko *online* WPS *Olshopp*

WPS *Olshopp* dalam melakukan jual beli *online* ini tentunya sudah banyak melakukan transaksi dengan berbagai macam konsumen dari beberapa daerah. Konsumen tersebut mulai dari kalangan dewasa, remaja bahkan ibu rumah tangga. Adapun praktik jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp*, yaitu sebagai berikut:¹⁰⁶

1. Konsumen telah melakukan pembelian barang atau produk pada WPS *Olshopp* melalui sosial media (facebook atau Whatsapp) dan telah adanya kesepakatan antara keduanya serta telah melaksanakan pembayaran barang atau produk yang diinginkan.
2. *Dropshipper* dalam hal ini WPS *Olshopp* melakukan pemesanan sesuai dengan permintaan konsumen kepada suplier yang telah dipilih oleh *dropshipper*

¹⁰⁶ Ibid.

3. Pada tahap ini *supplier* akan mengkonfirmasi dan melakukan pengiriman yang telah dipesan WPS *Olshopp* sebelumnya
4. Barang atau produk yang telah dipesan kemudian dikirimkan kepada konsumen atas nama toko *online* WPS *Olshopp*

Konsumen disini akan diberikan sebuah daftar format pemesanan barang atau produk pada Toko *online* WPS *Olshopp* yang harus diisi antara lain:

1. Nama penerima barang/produk
2. Alamat lengkap penerima
3. Kode pos penerima
4. Nomor telephone
5. Pesanan barang/produk
6. Total pembayaran
7. Transfer ke Bank BRI (disini *dropshipper* hanya menawarkan pada satu jenis bank saja)
8. Biaya pengiriman Jnt, Id Express dan Indah cargo

Kemudian, apabila semua format pemesanan tersebut telah diisi, maka disini *dropshipper* akan melakukan pemesanan kepada *supplier* yang dia tunjuk sebagai pemasok barang. Selanjutnya konsumen melakukan pembayaran sejumlah harga yang telah disebutkan oleh *dropshipper*.¹⁰⁷

Adanya sistem *dropshipping* ini memberikan keuntungan yang sangat banyak, disatu sisi seorang

¹⁰⁷ Ibid.

dropshipper tidak perlu menyetok barang dan melakukan pemesanan secara fisik yang mana dapat dilakukan dirumah atau bahkan bisa menyambi pekerjaan lain. Menurut Windy Paramita Susilowati keuntungan atau kelebihan bisnis *online* dengan sistem *dropshipping* yaitu:¹⁰⁸

1. Modal yang sedikit atau tanpa modal

Sistem *dropshipping* ini memiliki keunikan daripada jenis bisnis lain, dikarenakan dapat dilakukan dengan modal sedikit bahkan tanpa modal. Misalnya saja dalam hal penyetokan dan penyimpanan barang, maka sistem ini tidak memerlukannya karena semua barang atau produk dilakukan oleh *supplier* mulai dari pengemasan dan pengiriman.

2. Tidak perlu stok barang atau produk

Menyetok barang merupakan suatu hal yang wajib dalam jualan. Tetapi disini tidak perlu menyetok barang karena tugas *dropshipper* hanya melakukan pemasaran produk dan penyetokan barang sudah menjadi tanggung jawab *supplier*. Maka disini *dropshipper* harus benar-benar pintar untuk mencari *supplier* dalam memasok barang kebutuhan si *dropshipper* yang tentunya dapat dijamin dan bertanggungjawab.

3. Dapat menambah relasi

¹⁰⁸ Ibid.

Satu hal yang prositif dari usaha bisnis *online* ini, kita juga dapat menambah kenalan disatu sisi memang tujuan kita untuk mencari keuntungan. Bisa dari *supplier* yang sudah mengenal si *dropshipper* karena sering mengambil pesanan barang pada tokonya, ataupun menambah kenalan dengan konsumen dari berbagai daerah.

4. Bisa dapat uang tambahan

Tujuan daripada bisnis *online* ini yaitu untuk mendapatkan keuntungan. Dimana dapat dilakukan atau dikerjakan sebagai pekerjaan sampingan, yang hal ini juga bisa menambah pemasukan. Disisi lain juga tidak menghambat dari pekerjaan utama kita.

5. Jualan bisa dimana saja

Bisnis *online* ini sangat menguntungkan bagi *dropshipper* karena tidak perlu menguras waktu yang banyak, bisa kapan saja dan dimana saja jualanannya, yang mana tidak perlu menetap pada tempat jualan (misal toko *offline*).

Tidak menutup kemungkinan, bahwa sistem *dropshipping* ini tentunya juga tidak akan selalu lancar dan menguntungkan, dimana juga pastinya akan melalui fase kesulitan atau kerugian yang dialami dropshippr antara lain sebagai berikut:¹⁰⁹

1. Respon *supplier* yang telat terhadap pesanan

¹⁰⁹ Ibid.

Dalam hal pesanan suatu produk yang dilakukan *dropshipper* karena adanya pembelian dari konsumen, tetapi disini pihak *supplier* kadangkala susah dihubungi. Padahal disini *dropshipper* telah melakukan kesepakatan jual beli dengan konsumen. Maka dengan demikian *dropshipper* harus memberikan alasan-alasan yang jelas dan baik agar konsumen untuk menunggu lebih sedikit lama bahkan bisa saja berujung pada dibatalnya jual beli tersebut oleh konsumen.

2. Produk yang dikirimkan kadang berbeda
Pada jual beli *online* kadangkala terjadi suatu tidak terpenuhinya barang yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini juga pernah terjadi pada *dropshipper* yang mendapatkan keluhan kesah komplain dari konsumen, karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diharapkan.
3. Kurang tenaga dan waktu
Bisnis *online* ini yang dijalankan oleh orang yang memiliki pekerjaan utama dan menambah pekerjaan kedua sebagai *dropshipper* untuk pekerjaan sampingan kadangkala susah untuk mengatur waktu dalam hal pemasaran dan transaksi dengan konsumen. Maka disini harus memiliki seorang admin untuk menjawab semua transaksi dan pemasaran produk tersebut untuk membantu *dropshipper* tersebut agar bisnisnya tetap lancar.
4. Kualitas barang yang tidak diketahui

Terjaminnya suatu produk atau barang yang dijual akan memberikan nilai lebih pada suatu toko *online*. Adapun pada sistem *dropshipping* ini, seorang *dropshipper* tidak mengetahui sebagaimana kualitas dari barang yang dijual, karena produk tersebut hanya berada ditangan *supplier*. Sedangkan *dropshipper* hanya diberitahu melalui gambar dan penjelasan-penjelasan singkat dari *supplier*. Maka dengan demikian mau tidak mau *dropshipper* sebagai penyedia pemasaran ke konsumen akan menerima sebuah kritikan atau komplain dari konsumen. Untuk itu carilah *supplier* yang amanah dan dapat diajak kerjasama serta bertanggungjawab.

BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *DROPSHIPPING* DI TOKO *ONLINE* WPS *OLSHOPP*

Efek daripada globalisasi sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi, banyak muncul kegiatan-kegiatan bisnis yang tadinya dilakukan secara fisik, digantikan dengan dunia digital yang serba elektronik. Hal ini juga berimbas pada kebutuhan konsumen akan kebutuhan sehari-hari terhadap suatu barang ataupun jasa dalam transaksi jual beli. Pada dasarnya perlindungan hukum terhadap konsumen sangat bersifat umum, yang mana konsumen disini sangat rentan dan lemah kedudukannya daripada pelaku usaha yang condong lebih kuat. Dengan adanya suatu jaminan kepastian hukum, dimana perlindungan terhadap konsumen memuat kaidah-kaidah dan asas-asas yang sifatnya mengatur hubungan dan masalah antara para pihak satu dengan yang lain mengenai barang, produk ataupun jasa yang digunakan oleh konsumen.¹¹⁰

Lebih lanjut tujuan daripada perlindungan hukum yaitu guna melindungi konsumen atau seseorang yang tidak lain juga memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹¹¹ Begitupun juga dalam jual beli *online*, bahwa kedudukan antara penjual

¹¹⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan II. (Jakarta: Diadit Media, 2002).11.

¹¹¹ Satjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum Di Indonesia* (Bandung: Alumni, 1983),53.

dan pembeli memiliki hak-hak yang sama. Akan tetapi disini yang menjadi kekhawatiran dalam jual beli *online* itu sangat memungkinkan akan terjadinya kekecewaan pembeli bahkan bisa terjadi penipuan, dikarenakan prosesnya dilakukan tanpa tatap muka secara langsung.

Proses jual beli *online* sendiri telah mengalami perkembangan, baik dari cara jualanya hingga dalam hal promosi produk. *Marketplace* seperti *shoppe*, *tokopedia*, *lazada* bahkan sosial media dapat digunakan sebagai fitur pemasaran untuk melakukan jual beli *online*. Sistem *dropshipping*, *reselling* dan *supplier* merupakan metode atau bentuk daripada jual beli *online*. Jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* sebenarnya sangat mirip dengan proses jual beli konvensional pada umumnya. Perbedaan transaksi jual beli konvensional dengan jual beli *dropshipping* adalah pada jual beli konvensional pembeli dan penjual bertemu secara langsung, sedangkan pada jual beli *dropshipping* penjual dan pembeli bertemu secara *online*.¹¹²

Disatu sisi jual beli *online* melalui sistem *dropshipping* tidak dapat dipisahkan dari perdagangan secara umum, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang menjelaskan perdagangan adalah suatu susunan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi barang dan jasa di dalam negeri bahkan lintas

¹¹² Bima Prabowo, "Tanggung Jawab Dropshiper Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Cara Dropship Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2016).3.

batas negara dengan tujuan mengalihkan hak atas barang dan jasa untuk memperoleh keuntungan. Meskipun pada sampai saat ini belum ada peraturan yang secara khusus mengatur jual beli *dropshipping*. Namun, berbagai pembatasan terhadap Pelaku Usaha dengan sistem *dropshipping* dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menunjukkan keabsahan transaksi *dropshipping*.

Melihat data yang penulis dapatkan melalui pengamatan, bahwasanya jual beli *online dropshipping* pada toko *online WPS Olshopp* termasuk ke dalam model *business to customer*, dikarenakan WPS *Olshopp* menjual barang atau produknya langsung ke konsumen tanpa menyimpan stok barang.¹¹³ Jadi peran WPS *Olshopp* disini hanya menjual barang ke konsumen akhir tanpa menjual lagi ke penjual yang lain melalui distributor ataupun *resseler*.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang harus diberikan oleh pelaku usaha dalam perlindungan terhadap konsumen untuk memberikan aspek keadilan, kenyamanan, keamanan dan lain-lain. Adapun terkait perlindungan konsumen dalam kegiatan jual beli pada toko *online WPS Olshopp* dapat kita lihat pada pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha. Yang mana menurut penulis kegiatan jual beli *online WPS Olshopp* sudah memasuki kriteria pasal tersebut, untuk itu

¹¹³ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

penulis akan jabarkan sebagai berikut:¹¹⁴

1. Memiliki iktikad baik dalam segala kegiatan usaha *online* yang dilakukan. WPS *Olshopp* dalam berjualan, menjual produk atau barang yang tidak dilarang dan mempromosikan barang dengan jujur.
2. Memberikan segala bentuk informasi secara benar, jelas, jujur mengenai barang yang dijual sesuai kondisinya, serta menjelaskan barang yang dijual dari kegunaannya hingga cara penyimpanannya dalam sebuah deskripsi. WPS *Olshopp* dalam hal ini memberikan penjelasan produk dan foto katalog sesuai yang diberikan supplier tanpa mengurangi dan menambah kondisi barang yang ada.
3. Melayani dan memperlakukan pembeli dengan baik, benar dan jujur. Dalam hal ini WPS *Olshopp* dengan sungguh-sungguh dan cepat melayani pembeli tanpa membedakan banyak atau sedikitpun yang dibeli.
4. Menjamin mutu produk ataupun jasa yang di perjualbelikan menurut standar baku mutu produk atau barang yang berlaku. Toko *online* WPS *Olshopp* dalam hal ini menjamin barang atau produk yang dijual sudah sesuai dengan yang diberikan oleh supplier, berupa foto katalog, deskripsi hingga video untuk promosi.
5. Memberikan kepada pembeli kesempatan untuk mencoba ujikan barang atau jasa tertentu dan memberikan jaminan garansi terhadap produk yang dibuat atau dijual belikan.

¹¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun WPS *Olshopp* memberikan sistem transparansi apabila barang atau produk yang dibeli dan ternyata dicoba tidak sesuai dapat mengajukan klaim.

6. Memberikan kompensasi ataupun ganti rugi terhadap barang atau produk yang di akibatkan dalam hal pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang atau produk yang diperdagangkan tersebut. Dalam hal ini WPS *Olshopp* akan mengadakan pengaduan konsumen kepada supplier dengan bukti produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang dijual, yang kemudian WPS *Olshopp* memberikan tanggapan penjelasan-penjelasan produk tersebut.
7. Memberikan kompensasi ataupun pergantian terhadap barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian dalam jual beli. Adapun dalam posisi ini, WPS *Olshopp* akan sepenuhnya bertanggung jawab, apabila barang atau produk yang dibeli tidak sesuai dapat menukarkan atau pengembalian uang.

Toko *online* WPS *Olshopp* juga berupaya untuk mengambil sejumlah tindakan dalam melindungi pelanggan atau konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi yang dilakukan. Adapun WPS *Olshopp* disini menyediakan berbagai hal, termasuk mendengarkan kekhawatiran bahkan komplain pelanggan atau konsumen tentang produk atau layanan yang mereka sediakan. Disatu sisi konsumen juga dapat mengajukan beberapa jenis pengaduan tentang perlindungan konsumen,

salah satunya¹¹⁵ dapat mengajukan pertanyaan dan memberikan jawaban penjelasan, dapat menyampaikan kekhawatiran konsumen terhadap barang atau pelayanan dan dapat mengajukan klaim kepada WPS *Olshopp* terhadap barang atau pelayanan yang dirasa merugikan.

Adanya sejumlah perlindungan tersebut, diharapkan perlindungan konsumen dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan sesuai dengan undang-undang. Hal ini juga, tiada lain adanya ketentuan perlindungan konsumen yang diberikan WPS *Olshopp* merupakan upaya untuk menjaga dan melindungi hak-hak yang harus diterima pelanggan atau konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK tentang hak konsumen.

Disatu sisi perlindungan konsumen dalam kegiatan jual beli *online* pada WPS *Olshopp* memiliki efek yang sangat menguntungkan bagi pelanggan atau konsumen. Dimana berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan *dropshipper*, bahwa pelanggan atau konsumen merasa dengan menggunakan haknya sebagai pembeli dalam jual beli produk secara *online* di WPS *Olshopp* sangat membantu mereka. Hal tersebut diperjelas Intan, seorang konsumen yang sudah sering membeli produk atau barang yang dijual oleh WPS *Olshopp*.¹¹⁶ Misal saja seperti hijab, gamis, skincare dan makanan ringan (snack), dimana menurutnya produk yang dijual cukup sesuai dengan yang dipromosikan di media sosial. Apalagi respon saat

¹¹⁵ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

¹¹⁶ Bintang atiul, wawancara dengan konsumen. Kendal 12 Juni 2023 pukul 13.08.

konsultasi terkait barang yang ingin dibeli sangatlah cepat dan dijelaskan secara detail.

WPS *Olshopp* juga berusaha dan berupaya agar konsumen tidak merasa dirugikan, disisi lain kegiatan transaksi jual beli *online* yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Alifatul juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan WPS *Olshopp* sangat baik dan cepat.¹¹⁷ Apalagi barang dan produk yang dijual WPS *Olshopp* semakin beragam, hal ini sangat mempermudahnya untuk mencari barang atau produk yang diinginkan. Terlebih, WPS *Olshopp* tidak membedakan, apabila barang atau produk yang dibeli tidak banyak.

Adanya efek global dalam dunia digital, maka WPS *Olshopp* saat ini berusaha memberikan kemudahan bagi pelanggan atau konsumen jika terjadi *wanprestasi* atas nama *Olshopp* mereka.¹¹⁸ Dimana WPS *Olshopp* memberikan pelanggan atau konsumen akses sebanyak mungkin dan keterbukaan dalam hal apabila terjadi *wanprestasi* untuk melindungi reputasi toko *online* WPS *Olshopp*. Untuk memberikan perlindungan ini, *dropshipper* harus mengetahui masalah atau keluhan yang dialami konsumen terlebih dahulu. Dengan begitu, *dropshipper* bisa memberikan jendela atau jalan bagi permasalahan yang muncul saat konsumen dan penjual (*dropshipper*) dalam hal transaksi yang sedang terjadi.

Berdasarkan data penelitian diatas, penulis mencoba untuk menganalisis perlindungan konsumen menggunakan pada

¹¹⁷ Alifatul, wawancara dengan konsumen. Kendal 12 Juni 2023 pukul 09.15.

¹¹⁸ Ibid.

teori sebelumnya bahwa perlindungan hukum dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* terbagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹¹⁹ Perlindungan hukum preventif dalam jual beli *online* melalui sistem *dropshipping* berfungsi untuk menjaga keamanan masyarakat sebagai konsumen dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Perlindungan preventif yang dapat diberikan oleh pelaku usaha dalam melindungi konsumen adalah dengan melaksanakan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam UUPK, secara khusus disebutkan dalam Pasal 7 yang mengatur kewajiban pelaku usaha dan Pasal 8 yang mengatur perbuatan yang dilarang pelaku usaha. Adapun kewajiban pelaku usaha kurang lebih pasal 7 menyebutkan adanya itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan garansi barang atau jasa, serta penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan serta kewajiban lainnya. Hal ini dikarenakan selain merupakan hak konsumen, kurangnya informasi yang memadai dari pelaku usaha bisa dikategorikan salah satu jenis cacat produk (*information defect*) yang akan sangat merugikan konsumen. Informasi konsumen yang diperoleh dari iklan atau brosur dapat dijadikan sebagai alat bukti yang merugikan konsumen terhadap produsen dengan tuntutan perbuatan melawan hukum, sehingga pelaku usaha dan konsumen tidak perlu mengadakan hubungan

¹¹⁹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Jakarta: Bina Ilmu, 1987).29.

perjanjian, dengan demikian UUPK telah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.¹²⁰

Disatu sisi, hal ini dipertegas bahwa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dituangkan dalam UUPK Pasal 8, kurang lebih menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang dalam memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang tertera pada label, kemasan, keterangan, iklan, atau promosi atas penjualan barang dan atau jasa tersebut. Pasal 8 UUPK memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian antara spesifikasi barang yang diperoleh konsumen dengan barang yang tertera pada iklan atau foto penawaran barang merupakan salah satu bentuk pelanggaran dan larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Adapun jika pelaku usaha menghindari larangan yang tercantum dalam pasal 8 UUPK dan melakukan kegiatan sesuai dengan anjuran yang terdapat dalam ketentuan UU ITE, maka dengan ini hak-hak konsumen akan terpenuhi serta mencegah terjadinya suatu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dikemudian hari.¹²¹

Perlindungan secara represif juga berupaya untuk menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, perlindungan hukum represif dibedakan menjadi dua kategori untuk menyelesaikan sebuah sengketa konflik yaitu

¹²⁰ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018).72.

¹²¹ Setyawati, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Syiah Kuala Law Journal*, vol. 1, no. 3 (2016).33-38.

melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Konsumen dapat menempuh jalur hukum (pengadilan) apabila *dropshipper* atau pelaku usaha lainnya lalai dan ceroboh dalam melakukan perjanjian transaksi jual beli *online* yang akhirnya telah melakukan *wanprestasi*. Hal ini sesuai dengan yang telah diatur dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik tentang penyelesaian sengketa pada BAB VIII. Kemudian juga sesuai dengan pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian suatu perkara dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan tergantung kesepakatan para pihak.

Sehubungan dengan pasal 38 UU ITE dan pasal pasal 45 UUPK, maka dalam hal ini seseorang konsumen yang merasa dirugikan secara sepihak oleh penjual yang berposisi sebagai pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* dapat mengajukan sebuah gugatan. Adapun upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen dapat dilakukan dengan cara:

1. Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, yakni setiap orang yang merupakan konsumen dari transaksi jual beli *online* yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan melalui lembaga pengadilan sesuai dengan Pasal 38 UU ITE menjelaskan bahwa para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Para pihak yang mengalami kerugian dapat menuntut pelaku usaha dengan Pasal 1244 KUHPer yaitu debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga bila ia tak

dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga dan yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya.

Sehubungan dengan pasal 38 UU ITE tersebut, disini konsumen atau pihak yang merasa dirugikan dapat menggugat pihak lain yang telah merugikan sepihak. adapun pasal 5 UU ITE telah menyebutkan alat bukti yang sah di pengadilan seperti bukti transfer pembayaran, SMS atau e-mail kesepakatan dan nomor rekening (nama, alamat, no. tlp).

2. Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa dengan cara non litigasi, merupakan Penyelesaian dari permasalahan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diselesaikan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. UUPK menyebutkan dalam pasal 47 yang pada intinya menjelaskan penyelesaian sengketa non litigasi diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar kerugian yang dialami konsumen tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali.

Sehubungan dengan hal tersebut, pasal 39 ayat (2) UU ITE juga menjelaskan penyelesaian dengan cara nonperadilan bisa dilakukan melalui arbitrase atau lembaga alternatif lainnya seperti Alternatif Resolusi

Masalah (ARM) di LPKSM, BPSK, Direktorat Perlindungan Konsumen atau penyelesaian lain yang baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak semua kerugian yang diderita konsumen, dalam penyelesaiannya tidak selalu melalui pengadilan, tetapi dapat juga diselesaikan melalui perdamaian, yaitu upaya penyelesaian di luar sistem peradilan dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama.¹²² Yang mana banyak pihak memilih jalur negosiasi karena relatif cepat, murah, menjaga kerahasiaan, dan menghasilkan *win-win solution*.

Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan kesepakatan bersama yang menguntungkan semua pihak, penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan upaya penyelesaian konflik antar pihak di luar sistem peradilan dari perspektif hukum bisnis. Salah satu bentuk penyelesaian konflik yang paling sering digunakan dalam jual beli *online* adalah penyelesaian melalui negosiasi. Karena penyelesaiannya adalah situasi menang-menang dan bukan menang-kalah, teknik penyelesaian konflik ini dianggap menyenangkan para pihak dan meningkatkan hubungan antara para pihak.¹²³

Sama halnya dengan toko *online* WPS *Olshopp* yang menggunakan solusi dalam menyelesaikan sebuah konflik dengan cara dinegosiasikan. Dalam situasi ini, penyelesaian

¹²² Zaeni Ashyadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).307.

¹²³ Santiago Faisal, *Pengantar Hukum Bisnis* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).118.

yang dicapai oleh para pihak dapat diputuskan secara bersama-sama (musyawarah) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga manapun. Karena masing-masing pihak memiliki kepentingannya masing-masing, dimana penting dalam situasi ini untuk menjaga hubungan komersial dan reputasi kedua belah pihak. Penyelesaian secara kolaboratif (musyawarah) ini dengan menggunakan platform media sosial yang dimanfaatkan oleh kedua belah pihak untuk melakukan transaksi jual beli *online* tersebut, dimana para pihak dalam hal ini konsumen dan *dropshipper* mencapai kesepakatan tanpa bertemu langsung.¹²⁴ Dalam hal ini media sosial *whatsapp* dan *facebook* berfungsi sebagai platform jual beli *online* pada toko *online* WPS *Olshopp*.

Adapun guna mencegah terjadinya suatu keadaan tertentu, maka sebelum melakukan transaksi jual beli *online*, WPS *Olshopp* sebagai pelaku usaha juga memberikan bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara kedua belah pihak:¹²⁵

1. Menyediakan metode tawar-menawar (negosiasi) yang didorong oleh etika baik dalam transaksi yang terjadi.
2. Memberikan penjelasan yang jelas dan menunjukkan informasi yang diperlukan selama tahap negosiasi dalam transaksi.

¹²⁴ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

¹²⁵ Ibid.

3. Memberikan waktu kepada konsumen untuk mempertimbangkan selama tawar-menawar (negosiasi) saat berlangsung.
4. Memberikan pilihan kepada konsumen, apabila dikemudian hari terjadi *wanprestasi* dalam tawar-menawar (negosiasi) antara kedua belah pihak.

Menurut data informasi yang diberikan tersebut, WPS *Olshopp* telah memenuhi ketentuan pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha. Salah satunya juga memungkinkan beberapa jenis tawar-menawar (negosiasi) selama pembelian dan penjualan *online* yang terjadi guna memberikan kesempatan bagi konsumen. Maka dalam situasi ini *dropshipper* sudah memenuhi kriteria pada pasal tersebut, yang mana juga berusaha memikat dan menarik minat pelanggan atau konsumen dengan memberikan informasi tentang harga dan ketentuan barang yang akan diperdagangkan tersebut.

Disisi lain bentuk perlindungan mengenai hak yang diberikan terhadap konsumen yaitu dengan memberikan penawaran (negosiasi) selama transaksi berlangsung dengan tidak membedakan konsumen yang beli. Adapun Windy Paramita Susilowati mengungkapkan dan menerangkan bahwa yang terpenting dalam jual beli *online* adalah kelancaran transaksi dari awal hingga akhir, yang mana pihak-pihak tidak merasa dirugikan.¹²⁶ Sehingga dapat dilihat bahwasanya perlakuan yang dilakukan oleh WPS *Olshopp* bisa dikategorikan kedalam pasal 7 huruf c, dalam hal tidak diskriminatif.

¹²⁶ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

Adanya perlindungan hukum preventif dan represif terhadap konsumen, maka disini WPS *Olshopp* telah berhasil menjalankan tugasnya sebagai *dropshipper*. Hal ini sejalan dengan filosofi perlindungan hukum Philipus M. Hadjon yang menganjurkan metode perlindungan hukum baik preventif maupun represif. Menurut Pasal 7 Huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan suatu pernyataan bahwa perlindungan hukum preventif diberikan dengan memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai syarat dan jaminan barang atau jasa serta dengan menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Kemudian, menghindari tindakan yang dilarang bagi pelaku usaha berdasarkan Pasal 8 UUPK merupakan cara lain WPS *Olshopp* memberikan perlindungan hukum kepada pelanggan. Bentuk perlindungan represif WPS *Olshopp* dengan cara negosiasi sebelum melakukan perjanjian jual beli, menerima pengaduan atau komplain dari konsumen serta memberikan opsi pengembalian uang atau penggantian kepada pelanggan jika barang yang mereka terima atau gunakan tidak sesuai dengan harapan mereka.

Mengingat perjanjian membawa akibat hukum bagi para pihak yang membuatnya, maka suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian.¹²⁷ Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat, yakni adanya:

1. Adanya kesepakatan dan persetujuan dari mereka

¹²⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Dagang Edisi Revisi Cetakan Keempat* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2015).152.

yang mengikatkan diri

2. Kecakapan untuk membuat kesepakatan dalam perjanjian
3. Sebab hal tertentu
4. Alasan yang sah atau halal.

Memperhatikan penjelasan pernyataan diatas, sehingga dapat diukur sejauh mana tingkat keabsahan atau validitas transaksi jual beli *online* dalam pasal 1320 KUH Perdata dengan fenomena yang penulis bahas, berikut penjelasannya:

1. Adanya kesepakatan dan persetujuan dari mereka yang mengikatkan diri

Adapun kesepakatan dan persetujuan disini, para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing dalam suatu perjanjian dengan pernyataan para pihak dengan kesepakatan. Pernyataan kehendak tidak selalu harus dinyatakan secara tegas namun dapat dengan tingkah laku atau hal-hal lain yang mengungkapkan pernyataan kehendak para pihak.

Proses jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* yang dilakukan oleh WPS *Olshopp* telah memenuhi syarat perjanjian yang pertama. Dimana WPS *Olshopp* telah melakukan penawaran dalam transaksi jual beli *online* dengan cara menampilkan dan mendeskripsikan barang atau produk yang dijual dengan jujur dan jelas. Sehingga konsumen sebagai pembeli tertarik dan melakukan kesepakatan perjanjian dalam transaksi. Hal tersebut sejalan dengan asas itikad baik, dimana pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan jual

beli *online* ini pelaku usaha harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai barang yang akan dijual dan harus memerikan identitas pelaku usaha sendiri sebagai tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut. Dengan demikian perjanjian jual beli yang dilakukan oleh WPS *Olshopp* dengan konsumen dianggap sah dan mengikat para pihak yang terlibat.

2. Dalam syarat perjanjian sesuai pasal 1320 ke 2 KUHPerdota mensyaratkan adanya Kecakapan untuk membuat kesepakatan dalam perjanjian diantara pihak-pihak.

Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum pada umumnya diukur dari standar berupa: pribadi (*person*) diukur dari usia kedewasaan (*meerderjarig*) dan badan hukum (*rechtspersoon*) diukur dari aspek kewenangan (*bevoegheid*). Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum bagi *person* pada umumnya diukur dari standar usia dewasa atau cukup umur (*bekwaamheidmeerderjarig*).¹²⁸ Dikarenakan objek yang diatur adalah berupa perjanjian jual beli, maka usia dewasa para pihak sehingga dapat dikatakan cakap adalah tunduk pada sistematika KUHPerdota yaitu berumur 21 tahun.

Akan tetapi pada umumnya dalam perjanjian jual beli *online* terdapat syarat tertentu bagi pihak yang akan mengadakan kesepakatan, dimana hal tersebut bergantung

¹²⁸ Marilang, *Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian)* (Makasar: Alauddin University Press, 2013).68-69.

pada situs penyedia layanan *webstore* atau *marketplace*. Ada beberapa penjual atau *webstore* yang dalam transaksinya yang tidak perlu mencantumkan umur konsumen pembeli karena dapat dimengerti bahwa nominal transaksi juga tidak begitu besar dan objek masih bisa dipertanggungjawabkan. Sehingga dari pengamatan peneliti bahwa suatu syarat bagi konsumen untuk melakukan transaksi haruslah telah berumur minimal 18 tahun. Dengan melihat pernyataan tersebut, maka WPS *Olshopp* telah memenuhi syarat yang kedua pasal 1320 KUHPerdara. Adapun dalam praktiknya kebanyakan yang menggunakan Platform media sosial diperlukan verifikasi lanjut mengenai usia dan sejenisnya, sehingga hal tersebut dapat dikategorikan orang-orang yang cakap hukum dan jika tidak maka akan diwakilkan oleh walinya.

3. Sebab hal tertentu

Suatu perjanjian harus mengenai hal tertentu, artinya bahwa apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Lebih lanjut mengenai hal tertentu ini dapat dirujuk dari substansi Pasal 1332, 1333, dan 1334 KUH Perdata. Adapun maksud dari ketiga pasal tersebut, bahwa terdapat barang yang menjadi pokok perjanjian. Kemudian barang yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya dan barang yang baru ada pada waktu yang akan datang, dapat menjadi pokok suatu persetujuan. Dari hasil wawancara peneliti dengan

WPS *Olshopp* telah sesuai dengan isi pasal 1332 KUHPerdata yakni hanya melakukan jual beli dengan barang-barang yang bisa diperdagangkan dan tidak dilarang oleh negara.

Sedangkan, ketentuan pada pasal 1334 KUHPerdata menjelaskan barang yang baru ada pada waktu yang akan datang, dapat menjadi pokok perjanjian. Sebagaimana yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, bahwa WPS *Olshopp* sebagai *dropshipper* tidak memiliki stok yang ia perjual-belikan, namun seluruh produk yang dijual merupakan milik pihak lain, dalam hal ini supplier. WPS *Olshopp* akan melakukan pemesanan kepada supplier apabila terdapat konsumen yang membeli produknya. Berdasarkan ketentuan pasal 1334 KUHPerdata, perjanjian jual beli pada sistem jual beli *dropshipping* yang dilakukan oleh WPS *Olshopp* sah secara hukum.

4. Alasan yang sah atau halal.

Syarat sebab yang halal dalam mengukur validitas suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 ke 4 KUHPerdata. Sebab yang halal berhubungan dengan isi perjanjian itu sendiri, di mana perjanjian tersebut dibuat berdasarkan tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku. Perjanjian yang dibuat berdasarkan sebab yang tidak benar atau dilarang membuat perjanjian tersebut menjadi tidak sah. Adapun dalam konteks ini, WPS *Olshopp* telah memenuhi syarat ini dimana menjual barang yang diperbolehkan dan melakukan kesepakatan

tawar menawar dalam transaksinya.

Dengan demikian berdasarkan analisis peneliti yang dipaparkan di atas, WPS *Olshopp* telah memenuhi masing-masing dari empat persyaratan yang diuraikan dalam pasal 1320 KUHPerdara. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kegiatan jual beli *online dropshipping* WPS *Olshopp* dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian jual beli yang sah menurut hukum.

Secara hukum, transaksi jual beli *online* dapat terjadi suatu perleselihan yang diakibatkan dari perbuatan melawan hukum ataupun *wanprestasi*. Dikarenakan konsumen yang tidak puas dengan barang atau produk yang dibelinya tidak sesuai dengan sampel yang diberikan dalam pemasaran. Maka para pihak dalam perjanjian harus mampu membangun kepercayaan satu sama lain. Hal ini untuk menunjukkan bahwa salah satu pihak menganggap pihak lain akan mewujudkan prestasinya dikemudian hari, begitu pula sebaliknya. Bentuk umum dari wanprestasi yang biasanya terjadi dalam transaksi dengan sistem *dropshipping* seperti produk yang dikirimkan oleh *dropshipper* tidak sesuai dengan kriteria barang yang ditawarkan dan terdapat kecacatan, keterlambatan pengiriman produk yang dipesan, serta barang tidak diterima oleh konsumen.¹²⁹

Adapun kejadian yang pernah dialami toko *online* WPS *Olshopp* yaitu terhadap barang yang diterima konsumen rusak

¹²⁹ Prabowo, "Tanggung Jawab Dropshiper Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Cara Dropship Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".hlm.9.

dan cacat serta tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen.¹³⁰ Dalam hal ini barang yang dimaksud yaitu makanan ringan atau snack dan kue yang remuk rusak dan delay (ketunda atau terlambat) karena pengemasan kurang tepat yang dilakukan oleh supplier. Hal tersebut dialami Ifa, yang mana ia beli snack makanan ringan. Dan saat diterima barang yang dibeli ternyata rusak dan remuk kondisinya. Atas kejadian tersebut ifa mengajukan klaim terkait barang tersebut.¹³¹ Maka dengan kejadian tersebut, disini WPS *Olshopp* memberikan 2 opsi pilihan berupa ganti rugi uang atau penggantian barang. Tidak sampai disitu saja, Ayun juga pernah mengalami kejadian, dimana ia sedang beli kue di WPS *Olshopp* saat bulan ramadhan.¹³² Ternyata kue yang dipesan *delay* dan saat diterima kue sudah tidak *fresh*, yang kemudian ia komplain. Atas hal tersebut pihak WPS *Olshopp* mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut berupa ganti rugi uang daripada penggantian barang ditakutkan terjadi hal yang serupa lagi.

Kemudian juga pernah terjadi juga dalam hal barang yang diterima konsumen tidak sesuai ekspektasi, dimana konsumen disini membeli pakaian. Kejadian tersebut dialami oleh Intan, dimana ia beli baju gamis. Tetapi saat barang yang dipesan telah sampai, ternyata tidak sesuai dengan yang dipesan. Dimana baju gamisnya berwarna merah, serta ukuran yang salah. Sedangkan

¹³⁰ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

¹³¹ Alifatul, wawancara dengan konsumen. Kendal, 12 Juni 2023 pukul 09.15.

¹³² Ayun nisaa, wawancara dengan konsumen. Kendal, 12 Juni 2023 pukul 09.15.

yang ia pesan berwarna biru tua dengan ukuran XL.¹³³ Atas kejadian tersebut, kemudian WPS *Olshopp* bertanggung jawab dengan melakukan penukaran barang yang serupa dengan yang dipesan oleh konsumen, tetapi untuk beban pengembalian ditanggung oleh konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut, Undang-Undang Perlindungan konsumen secara khusus mengatur dalam Pasal 19 BAB VI tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam hal kerugian yang diderita konsumen.¹³⁴ Lebih lanjut dapat kita cermati pada pasal 19 ayat (1), jelas bahwa seorang *dropshipper* memiliki kewajiban tanggung jawab sebagai pelaku usaha antara lain:¹³⁵ tanggung jawab ganti kerugian dalam hal kerusakan, tanggung jawab ganti kerugian dalam hal pencemaran dan tanggung jawab ganti rugi dalam hal kerugian konsumen.

Oleh karena itu, tanggung jawab yang digunakan dalam masalah ini berupa tanggung jawab produk (*product liability*), yaitu suatu konsep hukum yang esensinya adalah melindungi konsumen dengan membebaskannya dari akibat kesalahan dalam proses produksi sekaligus menimbulkan tanggung jawab bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi dimana *dropshipper* bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Yang mana Pembeli atau pihak ketiga memiliki hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan perjanjian

¹³³ Bintang Atiul, wawancara dengan konsumen. Kendal 12 Juni 2023 pukul 13.08.

¹³⁴ *Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

¹³⁵ Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.125.

khususnya barang tersebut tidak mengandung cacat.¹³⁶ Oleh karena itu pelaku usaha baik produsen maupun *dropshipper* selaku penjual wajib bersikap cermat dan berhati-hati (*adagium caveat venditor*).

Berdasarkan hal tersebut, tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala aspek kerugian yang diderita konsumen. Adapun kewajiban mengenai tanggung jawab yang diberikan WPS *Olshopp* sebagai *dropshipper* kepada konsumen atas segala kerugian antara lain:¹³⁷

1. Tanggung Jawab *dropshipper* dalam hal barang yang dipesan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika hal ini terjadi, misalnya ukuran, gambar dan bahan yang digunakan berbeda, seperti saat memesan kaos misalnya. Sehubungan dengan hal tersebut, WPS *Olshopp* akan menawarkan kepada konsumen berupa penukaran atau ganti rugi berupa uang, akan tetapi tidak dapat memberikan kompensasi penuh jika pembelian terlalu banyak atau grosir.
2. Tanggung jawab *dropshipper* dalam hal barang yang diterima konsumen rusak atau cacat. Karena barang yang rusak adalah tanggung jawab supplier yang melakukan pengemasan dan pengiriman bukan salah konsumen, maka WPS *Olshopp* selaku *dropshipper* akan membantu mengajukan klaim garansi dari supplier dalam situasi ini.

¹³⁶ Tamara, “Kedudukan Hukum *Dropshipper* Dalam Transaksi Jual Beli *Online*”.2234.

¹³⁷ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

Adapun barang yang cacat atau rusak tersebut dalam hal pengembaliannya akan dibebankan oleh konsumen, yang kemudian produk yang cacat atau rusak tersebut akan dikembalikan ke supplier. Akan tetapi apabila klaim garansi tidak berlaku, maka *dropshipper* (WPS *Olshopp*) akan tetap bertanggung jawab.

3. Tanggung jawab *dropshipper* dalam hal barang yang dipesan tidak kunjung datang atau terlambat. Dalam hal kejadian seperti ini, maka WPS *Olshopp* sebagai *dropshipper* telah lalai dalam mencapai tujuan daripada perjanjian. *Dropshipper* bertanggung jawab untuk menanggung semua kerugian yang ditanggung oleh pembeli akibat keterlambatan karena melanggar kontrak dengan pelanggan. Walaupun keterlambatan tersebut disebabkan oleh pihak jasa pengiriman, yang mana menyebabkan pelanggan sering merasa tidak nyaman dengan tindakan tersebut.
4. Tanggung jawab *dropshipper* dalam hal barang tidak diterima oleh konsumen. Menurut hasil wawancara dengan pihak WPS *Olshopp*, mereka tidak pernah menemukan bahwa produk yang mereka kirim ke konsumen tidak sampai atau tidak kunjung datang. Namun, jika dikemudian hari terjadi yang demikian, maka untuk menjaga kepercayaan konsumen pihak WPS *Olshopp* yang menerima uang dari konsumen akan dikembalikan secara penuh. Karena prinsip dari WPS *Olshopp* adalah kepercayaan, tanggung jawab dan

amanah sehingga konsumen tidak takut untuk melakukan transaksi di toko *online*-nya.

Jika dilihat dari struktur dan alur transaksi jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* WPS *Olshopp*, yang mana konsumen membeli barang atau produk melalui *dropshipper*, yang selanjutnya *dropshipper* membeli barang pesanan yang dibeli oleh konsumen di supplier sebagai penjual utama.¹³⁸ Hal ini berkaitan dengan Pasal 1458 BW menyatakan bahwa perjanjian jual beli telah lahir manakala para pihak telah mencapai sepakat tentang kedua unsur perjanjian jual beli tersebut yaitu kebendaan dan harga. Ketika pihak *dropshipper* menawarkan barang dan harga kemudian pembeli atau pihak ketiga sepakat untuk melakukan transaksi digital maka lahirlah suatu perjanjian jual beli itu.¹³⁹ Sebab, sistem *dropshipping* menggunakan model jual beli *online Business to Consumer*, dimana memiliki hubungan hukum jual beli antara pelaku usaha (*dropshipper*) dengan konsumen berdasarkan *service* yang diberikan berlandaskan permohonan konsumen.¹⁴⁰

Disatu sisi konsumen memiliki hak untuk menerima produk yang sesuai dengan kontrak atau perjanjian dan sama dengan apa yang ditawarkan oleh *dropshipper* karena konsumen

¹³⁸ Ni Kadek Ayu Arini dan Lalu Wira Pria Suhartana, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship", *Jurnal Commerce Law*, vol. 2, no. 2 (2022).307.

¹³⁹ Tamara, "Kedudukan Hukum *Dropshipper* Dalam Transaksi Jual Beli *Online*".2232.

¹⁴⁰ Budi Raharjo, *E-Commerce Indonesia, Peluang Dan Tantangan* (Bandung: Universitas Widyatama, 2011).23.

telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran yang diperlukan untuk membeli barang tersebut. Dapat kita lihat bahwasanya hal ini sesuai dengan pasal 4 Huruf B UUPK mengatur bahwa konsumen mempunyai “hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar serta syarat dan jaminan yang ditawarkan”.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Huruf F dalam Hal Cidera Janji atau *wanprestasi* terhadap penggunaan barang. Maka pelaku usaha Wajib memberikan kompensasi dan penggantian apabila barang ataupun jasa yang diterima atau digunakan oleh konsumen tidak sesuai perjanjian sebelumnya. Artinya bahwa, apabila konsumen merasa tidak puas dan kecewa karena barang yang diperoleh tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka dengan ini WPS *Olshopp* dapat dikatakan telah *wanprestasi* atau cidera janji. Adapun bentuk tanggung jawab WPS *Olshopp* jika terjadi yang demikian, maka WPS *Olshopp* sebagai *dropshipper* mengembalikan uang yang sudah dibayarkan ataupun mengembalikan barang yang cacat dengan barang yang baru.¹⁴¹ Hal ini diberikannya 2 pilihan, demi menjaga kepercayaan konsumen dan merasa tidak dikecewakan.

Maka hal tersebut telah sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) dan (2) Bab VI mengenai Tangung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas

¹⁴¹ Wawancara dengan Windy Paramita Susilowati selaku owner WPS *Olshopp*. Kendal, 27 Januari 2023, pukul 14.01.

kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen. Kompensasi ganti rugi yang dimaksud dapat berupa mengembalikan sejumlah uang atau penggantian barang ataupun jasa dengan yang sejenis atau sama nilainya.¹⁴² Adanya kejadian *wanprestasi* tersebut, dalam keabsahan perjanjian yang telah ditentukan oleh syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, maka konsekuensi yang timbul dari tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian adalah perjanjian itu menjadi tidak sah dan perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum. Adapun, apabila *dropshipper* tidak memenuhi kewajibanya dalam perjanjian dengan konsumen, maka jual beli tersebut batal demi hukum karena objek tidak sesuai dengan perjanjian.

¹⁴² *Penjelasan Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan ini peneliti menyimpulkan dengan ringkas terkait penelitian tentang perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* (studi kasus pada toko *online* WPS *Olshopp*) sebagai berikut:

Perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* berupa perlindungan secara preventif dan represif. Perlindungan secara preventif dilakukan dengan cara WPS *Olshopp* beriktikad baik dalam jualan, memberikan informasi yang jujur serta menghindari jual beli barang yang dilarang. Hal ini dapat kita lihat pada pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha dan pasal 8 mengenai larangan bagi pelaku usaha. Sedangkan perlindungan secara respresif terbagi menjadi dua pilihan dengan merujuk pada pasal 38 UU ITE dan pasal 45 UUPK dengan melalui pengadilan dan diluar pengadilan, akan tetapi dalam praktiknya banyak konsumen yang memilih dengan melalui penyelesaian diluar pengadilan, seperti negosiasi, musyawarah dan tawar menawar. Bentuk tanggung jawab *dropshipper* jika terjadi wanprestasi terhadap barang pesanan dalam jual beli *online* dengan sistem *dropshipping* pada toko *online* WPS *Olshopp* berupa penukaran barang

atau pengembalian uang sebagai bentuk daripada tanggung jawab terhadap konsumen. Hal ini dapat kita lihat pada pasal 19 BAB VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran agar perlindungan konsumen dan tanggung jawab *dropshipper* dapat berjalan dengan maksimal, antara lain:

1. Kepada para *dropshipper* yang melakukan transaksi jual beli *Online* dengan sistem *dropshipping*, terkhusus WPS *Olshopp* yang dalam jualannya menerapkan sistem *dropshipping* agar memperhatikan beberapa prinsip-prinsip dalam jual beli. Dimana *dropshipping* ini rentan akan masalah karena *dropshipper* tidak mengetahui fisik dan kondisi barang yang dijual. Oleh karena itu lebih berhati-hati dengan memilih supplier yang amanah dan bertanggungjawab jika dikemudian terjadi suatu *wanprestasi* terhadap prestasi atau kewajiban sesuai perjanjian dari *dropshipper*.
2. Kepada pemerintah untuk membuat rancangan peraturan undang-undang khusus terkait jenis transaksi bisnis *dropshipping* dan yang semacamnya seperti sistem *reseller*, hal ini dikarenakan dunia digitalisasi yang cepat disatu sisi peraturan juga harus mengikuti efek dari perubahan tersebut. Walaupun memang telah ada peraturan terkait bisnis secara elektronik yang telah diterapkan di Indonesia, tetapi peraturan tersebut belum sepenuhnya mengatur secara spesifik *dropshipping*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi Dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- Ashyadie, Zaeni. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Asikin, Amirudin Dan Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- . *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2006.
- Azwardi, *Metode Penelitian: Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2018.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010.
- . *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia)*. Edited By Mulyani Zulaeha. Cetakan 1. Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017.
- . *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Yogyakarta: Pasca Sarjana Fh Uii Press, 2009.
- Busro, Achmad. *Hukum Perikatan Berdasarkan Buku Iii Kuh Perdata*. Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2012.
- Musnaini. *Digital Busines*. Banyumas: Cv. Pena Persada, 2020.
- Faisal, Santiago. *Pengantar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Febrian, Titik Triwulan Dan Shinta. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- H.S, Salim. *Hukum Kontrak : Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*

- Indonesia. Jakarta: Bina Ilmu, 1987.
- Hamzah, Andi. Kamus Hukum. Ghalia Indonesia, 2005.
- Herdiansyah, Haris. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Indra Muchlis Adnan, Sufian Hamim Dan Tiar Ramon. “Hukum Bisnis.” Cetakan 1. Yogyakarta: Trussmedia Grafika, 2016.
- Komputer, Wahana. Membangun Usaha Bisnis Dropping. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2013.
- Madarwani, Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Marilang. Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian). Makasar: Alauddin University Press, 2013.
- Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana, 2011.
- Miru, Ahmad. Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Muhammad, Abdul Kadir. Hukum Dan Penelitian Hukum. Cet.1. Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir. Hukum Perjanjian. Bandung: Pt Alumni, 2010.
- Munir Fuady. Pengantar Hukum Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005.
- Muthiah, Aulia. Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Cetakan Ii. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nugroho, Adi. Memahami Perdagangan Di Dunia Maya, Informatika. Bandung: Pt Alumni, 2006.
- Rahardajo, Satjipto. Permasalahan Hukum Di Indonesia. Bandung: Alumni, 1983.
- Safira, Martha Eri. Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis). Edisi Revi. Ponorogo Jawa Timur: Cv. Nata Karya, 2017.
- Sembiring, Sentosa. Hukum Dagang Edisi Revisi Cetakan Keempat. Bandung: Pt Citra Aditya Bakti, 2015.

- Sibadolak, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sulianta, Feri. *Terobosan Berjualan Online Ala Dropshipping*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- Taufanu, Suteki Dan Galang. *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.
- Ubaidillah Kamal, Nurul Fibrianti, Duhita Driyah Suprpti. *Hukum Ekonomi*. Edited By Duhita Driyah Suprpti Dan Martitah. Cetakan I. Semarang: Penerbit Bpfb Unnes, 2018.
- Yodo, Ahmadi Miru Dan Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Skripsi

- Ambarwati, Sinta Eri. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Transaksi E-Commerce Dalam Suatu Perjanjian.” Universitas Diponegoro, 2018.
- Arifan, Awaluddin Nur. “Tanggung Jawab Hukum Reseller Terhadap Konsumen Dan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Online (Studi Kasus Di Pitchun Store).” Universitas Negeri Islam (Uin) Walisongo Semarang, 2021.
- Imawati, Nabilla. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Yang Menggunakan Sistem Dropship.” Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, 2022.
- Makhfiroh. “Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Dropshipping Di Toko Online Rumah Warna_Corp.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.
- Salsabila, Alfiyah. “Perlindungan Hukum Dalam Kegiatan Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Dropship Berdasarkan Perundang-Undangan Di Indonesia (Studi Kasus Pada Toko Nature Living Id).” Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

Jurnal

- Astuti, Daharmi. “Persepsi Masyarakat Terhadap Akad Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah.” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, vol. 1, No. 1 (2018): 13–26. <https://Journal.Uir.Ac.Id/Index.Php/Syarikat/Article/View/2625/1470>.
- Chairunnisa, Cindy Aulia Khotimah Dan Jeumpa Crisan. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce).” *Jurnal Bussines Law Review*, vol. 1 (2016): 14–20.
- Fittria, Anis. “Social Entrepreneurship Dalam Perspektif Maqashid Al- Syariah”. *Iqtisad: Reconstruction of justice and welfare for Indonesia*, vol. 4, no. 1 (2018).
- Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta Dan Ni Made Puspasutari Ujjanti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Pada Transaksi E-Commerce (Studi Kasus Pada Toko Stridewear.Id Bali).” *Jurnal Interpretasi Hukum*, vol. 3, No. 2(2022):332–338. <https://Www.Ejournal.Warmadewa.Ac.Id/Index.Php/Juinhu m>.
- Gusti Ayu Dwi Dhyana Amrita, Ni Luh Made Mahendrawati, Ni Made Puspasutari Ujjanti. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem ‘Dropship.’” *Jurnal Konstruksi Hukum*, vol.1, No.1(2020):135–139. <https://Www.Ejournal.Warmadewa.Ac.Id/Index.Php/Jukon hum>.
- Hakiki, Aditya Ayu, Asri Wijayanti, And Rizania Kharisma Sari. “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online.” *Justitia Jurnal Hukum*, vol. 1, No. 1 (2017).
- Latiningsih, Nining. “Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 11, No. 2 (2012).
- Prabowo, Bima. “Tanggung Jawab Dropshiper Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Cara Dropship Ditinjau Dari Undang-

- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Diponegoro Law Journal*, vol. 5, No. 3 (2016).
- Raharjo, Budi. *E-Commerce Indonesia, Peluang Dan Tantangan*. Bandung: Universitas Widyatama, 2011.
- Rudiana Dan Basami A.O. “Transaksi Dropshipping Perspektif Ekonomi Syariah.” *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 3, No. 1 (2016).
- Setyawati. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.” *Syiah Kuala Law Journal*, vol. 1, No. 3 (2016).
- Suhartana, Ni Kadek Ayu Arini Dan Lalu Wira Pria. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship.” *Jurnal Commerce Law*, vol. 2, No. 2 (2022): 304–311.
- Tajrid, Amir. “Pluralitas Agama Sebagai Media Intergrasi Sosial (Ikhtiar Memperkokoh Persatuan Dan Kesatuan Bangsa).” *Religia: Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman*, vol. 12, no. 2 (2009): <https://ejournal.uingusdur.ac.id/index.php/Religia/article/view/186>.
- Tamara, Belinda Dwi. “Kedudukan Hukum Dropshipper Dalam Transaksi Jual Beli Online.” *Jurist-Diction*, vol. 4, No. 6 (2021): 2223–2242. <https://E-Journal.Unair.Ac.Id/Jd>.
- Wirasila, Desak Ayu Lila Astuti Dan A.A. Ngurah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol.1, No. 10 Maret (2018): 1–15. <https://Ojs.Unud.Ac.Id/Index.Php/Kerthasemaya/Article/View/38366>.
- Wirasila, Ni Putu Trisna Widyantari Dan A.A. Ngurah. “Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidakesesuaian Produk Pada Jual Beli Online.” *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, vol. 7, No. 8 (2019): 1–15.
- Wiryana, Kadek Anggiana Dwi Cahyani Dan I Wayan. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Apabila Tidak Hanya

Satu Konsumen Yang Merasa Telah Dirugikan Oleh Produk Yang Sama.” Kertha Semaya:Journal Ilmu Hukum, vol. 6, No.7(2017):1–6.

<https://Ojs.Unud.Ac.Id/Index.Php/Kerthasemaya/Article/View/35432>.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Website

Kendalkab.go.id. “Portal Resmi Kabupaten Kendal :: Sekilas Wilayah Kendal”. Diakses tgl 25 Januari. https://www.kendalkab.go.id/sekilas_kendal/detail/kondisi_geografis.

Wawancara

Windy Paramita Susilowati. Wawancara. Owner Toko Online WPS Olshopp. Tgl 7 dan 27 Januari 2023.

Admin WPS Olshopp. Wawancara. Tgl 27 Januari 2023.

Bintan Atiul, wawancara dengan konsumen tgl 12 juni 2023.

Ayun nisaa, wawancara dengan konsumen tgl 12 juni 2023.

Alifatul, wawancara dengan konsumen tgl 12 juni 2023.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman wawancara untuk *Dropshipper*

1. Sejak kapan anda jualan *online* dan dengan sistem apa anda jualan?
2. Bagaimana profil atau gambaran WPS *Olshopp*? dan apa saja jenis barang atau produk yang dijual WPS *Olshopp*?
3. Menurut anda seperti apa jualan *dropshipping*?
4. Dimana WPS *Olshopp* dalam mempromosikan barang dijual? Kemudian bagaimana cara anda mencari pihak supplier/grosir yang dapat dipercaya?
5. Apa manfaat yang diperoleh jualan *online* dengan menggunakan sistem penjualan *dropshipping*?
6. WPS *Olshopp* dalam pengambilan suatu produk itu ada berapa supplier/grosir?
7. Bagaimana cara/metode pembelian di toko *online* WPS *Olshopp*? dan apakah konsumen mengetahui kalau WPS *Olshopp* jualan dengan sistem *dropshipping*?
8. Apakah anda pernah mendapat komplain terkait barang yang diterima konsumen rusak atau tidak sesuai ekspektasi? Kemudian bagaimana bentuk tanggung jawab WPS *Olshopp*?
9. Bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan oleh WPS *Olshopp*? dan apa keuntungan dan kesulitan jualan dengan sistem *dropshipping*?
10. Bagaimana metode pembayarannya? serta jasa kurir apa yang dipakai?

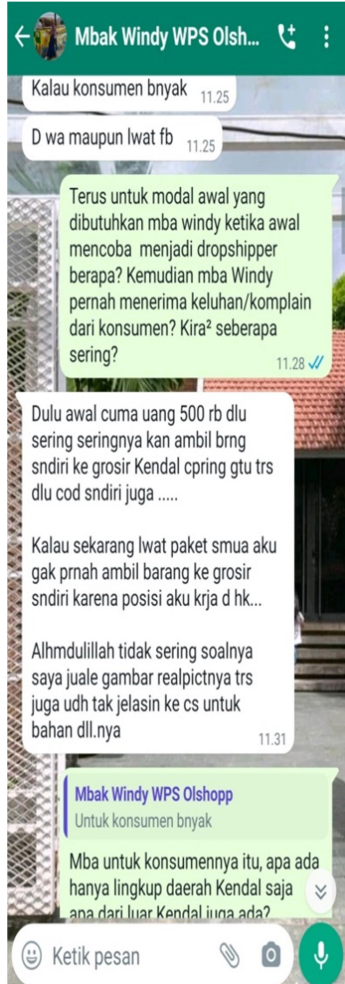
Lampiran 2

Pedoman wawancara untuk konsumen

1. Pernahkah anda membeli suatu barang di WPS *Olshopp*? Dan bagaimana sistem jual beli yang digunakan?
2. Menurut anda, bagaimana cara transaksi yang digunakan oleh WPS *Olshopp*?
3. Pernahkah anda mengalami suatu kendala dalam proses jual beli di WPS *Olshopp*?
4. Bagaimana proses pembayaran yang anda lakukan saat pembelian barang?
5. Sejauh mana pelayanan yang diberikan WPS *Olshopp* terhadap anda?
6. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh WPS *Olshopp*?
7. Apa yang anda sukai saat berbelanja di WPS *Olshopp*?
8. Mengapa anda lebih memilih membeli produk di WPS *Olshopp*?

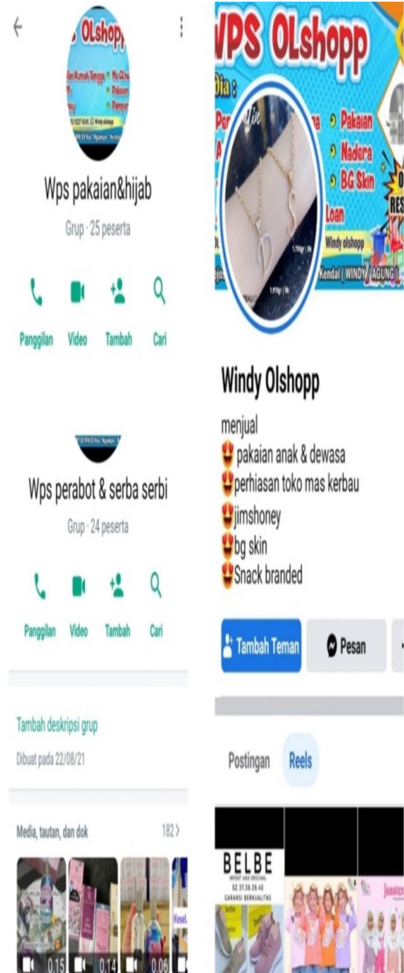
Lampiran 3

Dokumentasi Wawancara Penelitian



Lampiran 4

Dokumentasi Toko WPS *Olshopp*



Daftar Riwayat Hidup

Nama : Johan Firdaus

Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 18 Januari 2001

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Email : jhnfirdaus018@gmail.com

Alamat : Kebonagung, Kecamatan Ngampel,
Kabupaten Kendal

Riwayat Pendidikan : - SD Negeri Kebonagung
- Mts Nu 11 Kisabariman
- SMA Negeri 1 Pegandon
- S1 Ilmu Hukum Universitas
Islam Negeri Walisongo
Semarang