

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tentang MS Glow

MS Glow berdiri pada tahun 2013 yang bergerak dibidang usaha perawatan kecantikan. MS Glow memproduksi berbagai perawatan kecantikan yakni *skincare*, *bodycare* dan kosmetik. Berbagai macam produk perawatan kecantikan telah diproduksi oleh MS Glow, hingga memiliki mitra kerjasama *reseller* dan *dropshipper* di seluruh Indonesia.

Pendaftaran mitra kerjasama MS Glow khusus *dropshipper* dilakukan dengan cara mendaftarkan diri secara resmi melalui distributor MS Glow yang tersebar di kota-kota besar Indonesia. Pendaftaran *dropshipper* MS Glow sendiri memiliki aturan yakni menggunakan zonasi sehingga tiap *dropshipper* MS Glow akan memiliki nomer id resmi dari MS Glow.

2. Hasil Wawancara dengan Distributor MS Glow Kota Semarang pada tanggal 29 Mei 2021 melalui Google Meeting

Pihak yang bertanggungjawab untuk melakukan penjualan produk dari produsen kepada *dropshipper* dan konsumen ialah distributor. Putri selaku manager distributor MS Glow Semarang. menjelaskan cara menjadi *dropshipper* MS Glow perlu melakukan pendaftaran resmi dahulu. Pendaftaran resmi *dropshipper* dilakukan bertujuan agar

distributor dapat mengatur dan mengawasi jaringannya dengan mudah.

Persyaratan untuk mendaftar sebagai *dropshipper* resmi MS Glow cukup mudah yakni, melakukan pembelian tiga produk MS Glow terlebih dahulu yang sudah ditentukan oleh distributor. Pembelian produk tersebut hanya berlaku pada saat pendaftaran saja. Pendaftaran *dropshipper* dilakukan dengan mengisi data diri berupa, nama, umur, alamat dan nama *platform e-commerce* yang akan digunakan sebagai usaha *dropship*.

Keuntungan mendaftarkan secara resmi sebagai *dropshipper* MS Glow yakni, mendapatkan harga produk MS Glow lebih murah, mendapatkan sertifikat *dropshipper* dan mendapatkan bimbingan tentang bisnis *dropship*. Selain itu, untuk menjadi *dropshipper* MS Glow tidak ada batasan usia. Putri menjelaskan bahwa tidak ada batasan usia untuk menjadi *dropshipper* MS Glow karena, tujuan dari adanya bisnis *dropship* ialah memberi peluang bagi siapapun untuk membuka bisnis dengan modal yang minim. Bisnis *dropship* sangat cocok bagi anak muda yang ingin mendapatkan penghasilan tambahan.

Alur pendaftaran *dropshipper* resmi MS Glow Semarang sebagai berikut:

- a. Calon *dropshipper* menghubungi pihak distributor MS Glow Semarang;

b. Memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh distributor MS Glow Semarang;

c. Setelah persyaratan dipenuhi, distributor wajib menginput informasi mengenai data diri calon *dropshipper* untuk didaftarkan sebagai *partner* bisnis *dropship*;

d. Proses verifikasi data diri dan penjelasan perjanjian kerjasama.

Penjelasan perjanjian kerjasama antara distributor MS Glow dan *dropshipper* yakni :

1. Penjelasan kedudukan para pihak,
2. Penjelasan hak dan kewajiban para pihak;
3. Penjelasan tanggung jawab para pihak.

Terkait perjanjian kerjasama antara distributor MS Glow dan *dropshipper*, Putri menjelaskan bahwa kedudukan pihak distributor MS Glow adalah perusahaan yang bersifat perorangan yang terikat langsung secara hukum, serta memiliki hak dan kewajiban sebagai distributor. Hak distributor yakni berhak untuk mendistribusikan dalam skema penjualan kepada konsumen langsung dan berhak menjalankan usaha dengan cara masing-masing selama tidak melanggar aturan perusahaan dan aturan hukum, termasuk di dalamnya membentuk dan mengelola jaringan usaha sendiri baik berupa *reseller* dan *dropshipper*. Proses untuk menjalankan usahanya, distributor memiliki kewajiban yakni wajib untuk selalu menjaga nama baik perusahaan dan menjaga kinerja bisnis. Wajib

mengawasi serta bertanggung jawab pada setiap jaringan usaha yang dibentuknya baik *reseller* dan *dropshipper*.

Kedudukan *dropshipper* adalah usaha yang bersifat perorangan dan secara resmi telah terdaftar sebagai *dropshipper*. *Dropshipper* berhak melakukan penjualan kepada konsumen dengan caranya sendiri, selama tidak melanggar aturan perusahaan dan aturan hukum. Hak mendapatkan dampingan atau materi tentang cara menjalankan bisnis *dropship* dan berhak menerima update setiap perkembangan produk yang di distribusikan. Selain hak, *dropshipper* memiliki kewajiban untuk menjaga nama baik perusahaan dan mampu menjalankan bisnis *dropship* dengan baik. *Dropshipper* wajib mencantumkan pada *platform e-commerce* atau menginformasikan kepada konsumen bahwa ia *dropshipper*.

Selain hak dan kewajiban, para pihak juga memiliki tanggung jawab. Distributor memiliki tanggungjawab kepada *dropshipper* untuk memberikan bimbingan berupa materi tentang bagaimana cara menjalankan bisnis *dropship* yang benar. Bertanggung jawab atas kekeliruan yang meliputi proses pengemasan dan pengiriman yang menyebabkan *dropshipper* dan konsumen akhir menderita kerugian.

Perihal tanggung jawab distributor kepada *dropshipper* untuk memberikan bimbingan materi tentang bisnis *dropship*, menjadi pilihan bagi pihak *dropshipper*. Pihak *dropshipper* mau mengikuti atau tidak pada setiap rangkaian materi tentang bisni *dropship*. Jika tidak

mengikuti, maka pihak distributor akan menganggap pihak *dropshipper* sudah memahami tentang bisnis *dropship*.

Putri menjelaskan alasan mengapa pihak *dropshipper* tidak mau mengikuti pelatihan dan pendampingan, karena *dropshipper* menganggap sistem *dropship* mudah dipahami. Padahal *dropshipper* perlu memiliki pengetahuan tentang bagaimana cara menjalankan bisnis *dropship* yang benar dan menjadi *dropshipper* yang baik, agar tidak merugikan konsumen. Sehingga hal yang bisa dilakukan oleh distributor adalah membuat grup *whatsapp* agar materi tetap bisa diberikan meskipun tidak optimal.

Tanggung jawab *dropshipper* kepada distributor MS Glow yakni menjaga nama baik perusahaan dan menjaga kinerja usaha sebagai *partner*. Perihal menjaga kinerja usaha sebagai *partner*, antara distributor dan *dropshipper* dilakukan dengan cara koordinasi dan evaluasi. Koordinasi dan evaluasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam menjalankan bisnis *dropship* serta bertujuan untuk meningkatkan target usaha yang lebih baik.

Penjelasan tentang tanggung jawab tidak hanya berfokus pada pihak distributor dan *dropshipper*, konsumen pun perlu diikutsertakan dalam tanggung jawab para pihak pelaku usaha. Alasannya karena posisi konsumen sangat rentan oleh kecurangan pelaku usaha, sehingga perlu dijaga agar konsumen tidak mengalami kerugian. Putri menjelaskan bahwa pihak distributor MS Glow menggunakan prinsip tanggung jawab

berdasarkan kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan yang dimaksud yakni, apabila ada konsumen yang dirugikan akibat perbuatan pihak *dropshipper*, maka *dropshipper* harus siap bertanggung jawab dimana proses tanggung jawab tersebut tetap dibantu oleh pihak distributor selaku rekan kerja. Namun jika ternyata terbukti benar konsumen mengalami kerugian akibat adanya kesalahan dari pihak distributor maka distributor akan bertanggung jawab penuh.

Setelah menjabarkan tentang penjelasan kerjasama antara distributor MS Glow dan *dropshipper*, Putri juga turut mengingatkan bahwa suatu bisnis harus dijalankan dengan jujur dan tidak melanggar aturan yang berlaku. Bisnis yang jujur harus menyertakan segala informasi yang jelas dan mendetail baik produk ataupun informasi lainnya yang dibutuhkan oleh konsumen. Bisnis yang tidak melanggar aturan ialah bisnis yang sejak ia berdiri sudah mengantongi izin resmi dan mematuhi aturan bisnis yang berlaku. Terlebih bagi bisnis yang menggunakan sistem *dropship*, harus tetap memperhatikan aturan bisnis yang berlaku agar tidak merugikan konsumen.

Meskipun cara pendaftaran sebagai *dropshipper* resmi MS Glow cukup mudah, masih ada pelaku usaha *dropshipper* yang tidak resmi. Adanya *dropshipper* yang tidak resmi, mengakibatkan distributor MS Glow tidak dapat mengatur dan mengawasinya. Selain itu, pihak *dropshipper* tersebut tidak memperoleh produk MS Glow dengan harga yang lebih murah.

3. Hasil Wawancara dengan Dropshipper MS Glow Kota Semarang pada tanggal 10 April 2021 melalui Google Meeting

Bisnis dengan sistem *dropship* banyak digemari oleh anak muda, salah satunya ialah X yang merupakan seorang siswa SMA. X menjelaskan bahwa alasannya memilih dan menjalankan bisnis dengan sistem *dropship* ialah mudah dan murah. X sudah menjadi *dropshipper* MS Glow selama satu tahun. X mengatakan tidak mendaftar *dropshipper* secara resmi, alasannya karena tidak mau terikat oleh distributor dan tidak mau mengeluarkan biaya sepeserpun untuk menjadi *dropshipper* resmi MS Glow.

X pun menceritakan caranya menjadi *dropshipper* hanya bermodal *upload* foto-foto produk MS Glow ke sosial medianya yakni *instagram*, *facebook* dan *e-commerce*. Pemanfaatan sosial media *instagram*, *facebook* dan *e-commerce* inilah yang akhirnya membuat X memiliki konsumen. Saat konsumen sudah menentukan pilihan produk, barulah X meneruskan catatan pembelian ke pihak distributor MS Glow Semarang dan X pun menerima keuntungan yang sudah ditentukannya sendiri. X mengaku bahwa ia mengambil keuntungan berkisar 10000 (sepuluh ribu rupiah) hingga 20000 (dua puluh ribu rupiah), keuntungan tersebut sudah bersih karena X tidak mengeluarkan biaya untuk pengemasan dan pengiriman produk.

Pada *platform e-commerce* milik X sudah mencantumkan informasi bahwa ia adalah *dropshipper*, serta menjelaskan bahwa konsumen harus membaca terlebih dahulu dengan teliti pada bagian deskripsi produk saat hendak membeli. Bila konsumen tidak membaca deskripsi produk, maka segala kesalahan ataupun kerugian yang dialami konsumen, X tidak akan bertanggung jawab. Adanya aturan tersebut berakibat merugikan bagi pihak konsumen, karena konsumen tidak memiliki kekuatan untuk menolak bahkan meminta pertanggung jawaban bila terjadi kerugian akibat produk yang dijual oleh *dropshipper*. Artinya konsumen harus tunduk atas aturan yang sudah dikeluarkan oleh X selaku pelaku usaha *dropship*. Perihal pencantuman aturan tersebut menurut X sudah semestinya konsumen harus membaca terlebih dahulu deskripsi produk saat hendak membeli.

X pun mengaku bahwa ia tidak begitu paham tentang hukum perlindungan konsumen yang di dalamnya terdapat hak-hak konsumen. Pemahaman X tentang perlindungan konsumen hanya sebatas bila produk yang dijualnya menimbulkan kerugian secara fisik seperti alergi dan memalsukan produk, baru bisa dimintakan pertanggung jawaban.

4. Hasil Wawancara dengan Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi E-commerce yang Menggunakan Sistem Dropship pada tanggal 6 Maret 2021

Hapsari adalah seorang ibu rumah tangga, berusia 38 (tiga puluh delapan) tahun yang bertempat tinggal di BPI Ngaliyan. Hapsari

merupakan konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*. Hapsari mengetahui *platform e-commerce* milik X dari instagram. *Platform e-commerce* milik X berisikan berbagai produk kecantikan dari MS Glow disertai dengan berbagai ulasan yang baik dari konsumen lainnya dan memiliki nilai dengan rating 4,2/5.0. Hal itulah yang membuat hapsari tertarik untuk berbelanja pada *platform e-commerce X*.

Hapsari berselancar pada *e-commerce X* dan kemudian memutuskan untuk berbelanja sejumlah paket produk kecantikan yang berisikan *cleansing*, toner, cream malam dan serum *lifting glow*. Namun, hapsari merasa dirugikan setelah menerima paket yang tidak sesuai dengan pilihannya sewaktu membeli. Paket yang ia terima berisikan *cleansing*, toner, cream pagi dan serum *whitening gold*. Kemudian, hapsari melakukan komplain kepada X melalui fitur chat yang tersedia pada *e-commerce* dengan menyertakan video *unboxing*.

Menurut keterangan dari hapsari bahwa X tidak mau bertanggung jawab atas kekeliruan produk yang telah ia terima. Hapsari pun menerangkan bahwa X sama sekali tidak menunjukkan itikad baik untuk menebus kesalahannya, yang akhirnya membuat hapsari memberikan ulasan dan nilai rating yang jelek. Bukannya memintaa maaf ataupun berusaha menunjukkan itikad baik, X justru membalas ulasan tersebut dengan menyebut kelalaian dari hapsari sendiri karena tidak membaca deskripsi produk. Akibatnya hapsari tidak bisa menikmati dan

menggunakan produk kecantikan pilihannya dan rugi karena telah mengeluarkan biaya untuk produk yang tidak ia inginkan.

Namun, Hapsari tidak menyerah begitu saja ketika merasa dirugikan oleh X. Hapsari menghubungi pihak distributor MS Glow Semarang melalui *direct message* (DM) instagram dengan memberikan bukti foto serta video *unboxing*. Setelah beberapa hari kemudian pihak distributor MS Glow pun membalas, bahwa Hapsari tidak bisa melakukan penukaran barang melalui MS Glow secara langsung. Hapsari perlu memberitahukan kepada pihak *dropshipper* terlebih dahulu bahwa produk yang diterima tidak sesuai yang diinginkan, setelah itu pihak *dropshipper* harus melanjutkan komplain tersebut tersebut kepada pihak distributor MS Glow agar dapat diproses sesuai prosedur.

B. Pembahasan

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam bertransaksi melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*

Bisnis dengan sistem *dropship* menjadi *trend* bagi masyarakat Indonesia di saat pandemi COVID-19, yang kini aktivitas bekerja dan memenuhi kebutuhan sehari-hari dilakukan secara *online*. Bisnis *dropship* sangat cocok bagi kalangan anak muda karena tidak memerlukan biaya, tidak perlu menyediakan tempat untuk menyimpan stok dan tidak perlu melakukan pengemasan serta pengiriman produk. Namun, hal tersebut memberikan celah bagi pelaku usaha yang ingin

berbuat curang dengan hanya memikirkan keuntungan tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Terlebih bila bisnis *dropship* dijalankan oleh anak yang usianya belum dewasa. X adalah *dropshipper* yang masih duduk di bangku SMA kelas XI dan masih berusia 17 tahun. X menjalankan bisnis dengan sistem *dropship* sudah satu tahun ini. X mengakui bahwa ia tidak mendaftarkan diri secara resmi sebagai *dropshipper* MS Glow Semarang, karena X tidak ingin terikat oleh distributor dan tidak mau mengeluarkan biaya pendaftaran agar bisa menjadi *dropshipper* resmi MS Glow Semarang. Niat nekat X untuk mencoba peruntungan menjalankan bisnis dengan sistem *dropship* pun cukup lancar, dengan caranya memasarkan produk kecantikan MS Glow Semarang melalui *instagram*, *facebook* dan *e-commerce*.

Tindakan X tidak mendaftarkan diri sebagai *dropshipper* resmi MS Glow membuat X tidak mempunyai bekal materi tentang cara menjalankan bisnis *dropship* yang benar dan tidak memiliki pengetahuan tentang pentingnya melindungi hak-hak konsumen. Kurangnya pengetahuan X perihal pentingnya perlindungan konsumen, mengakibatkan X melakukan kekeliruan hingga menyebabkan kerugian pada konsumen. Konsumen tersebut menuntut haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Namun X menolak untuk bertanggung jawab, karena menurutnya kesalahan tersebut bukan akibat perbuatannya, melainkan konsumen tidak teliti

dalam membaca deskripsi produk saat hendak membeli. Adanya penolakan dari X yang tidak mau memberikan ganti rugi, membuat konsumen pun bingung siapa yang tanggung jawab atas kerugian yang dialaminya.

Untuk mengetahui bagaimana pelaku usaha *dropship* harus bertanggungjawab kepada konsumen dalam sistem *dropship*, maka terlebih dahulu perlu melihat keabsahan suatu perikatan. Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa “suatu perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Adanya perjanjian jual beli antara distributor MS Glow dan *dropshipper* dengan konsumen melalui *e-commerce*, menimbulkan hubungan perikatan dan mengikat para pihak yang membuatnya. Pasal 1233 KUHPerdara menyatakan bahwa “tiap-tiap perikatan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”. Pasal 1234 KUHPerdara menyatakan bahwa “perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu”. Dalam perjanjian jual beli yang dimaksud untuk memberikan sesuatu ialah penyerahan kekuasaan nyata dan penyerahan hak milik atas produk MS Glow dari pelaku usaha kepada konsumen. Yang dimaksud untuk berbuat sesuatu ialah melakukan perbuatan yang telah ditetapkan dalam perjanjian, yakni konsumen melakukan sejumlah

pembayaran yang telah ditentukan dan pelaku usaha melakukan pengiriman produk MS Glow kepada konsumen setelah mendapatkan pembayaran. Tidak berbuat sesuatu artinya tidak melakukan perbuatan yang telah diperjanjikan yakni, tidak memberikan keterangan palsu pada produk MS Glow yang diperjual belikan atau sengaja tidak memberikan informasi secara detail mengenai produk MS Glow.

Perjanjian dianggap sah apabila telah memenuhi syarat yakni Pasal 1320 KUHPerdara menjelaskan tentang syarat sahnya suatu perjanjian yakni :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.

Syarat nomor satu dan dua merupakan syarat subyektif karena menyangkut individu yang membuat perjanjian, jika syarat ini tidak dipenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan. Syarat nomor tiga dan empat merupakan syarat obyektif, jika syarat ini tidak dipenuhi, maka perjanjian batal demi hukum.

Terkait dengan posisi X yang masih berusia 17 tahun dan merupakan pelaku usaha *dropship*, maka X belum bisa dikatakan dewasa dan belum cakap untuk membuat perjanjian. Pasal 1330 KUHPerdara menjelaskan tentang siapa saja yang tak cakap untuk membuat perjanjian salah satunya ialah orang yang belum dewasa. Pasal 330 KUHPerdara

menyatakan usia dewasa yakni usia dua puluh satu tahun atau sudah kawin. Akibatnya perjanjian dapat dibatalkan. Namun, konsumen tidak mengetahui detail identitas pelaku usaha *dropship*, sehingga konsumen tidak bisa membatalkan perjanjian jual beli yang sudah berlangsung.

Adanya perjanjian antara distributor dan *dropshipper* dengan konsumen menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Dalam permasalahan ini konsumen menderita kerugian karena tidak jelasnya informasi yang didapat mengenai produk MS Glow yang diperjual belikan oleh *dropshipper*, sehingga konsumen tidak mendapatkan produk yang sesuai keinginannya. Pasal 4 butir b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”. Pasal butir c menyatakan bahwa “Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”.

Menurut penjelasan konsumen, informasi yang didapatkan mengenai produk MS Glow sebatas melalui foto-foto produk yang ada di *e-commerce X*, yang menunjukkan paket produk terdiri dari *cleansing*, toner, cream malam dan serum *lifting glow*. Konsumen tidak membaca pada bagian deskripsi produk karena berfikir isi deskripsi produk pasti sama dengan foto-foto produk yang ditunjukkan dalam *e-commerce X*. Konsumen menjelaskan bahwa paket yang diterima berisikan *cleansing*, toner, cream pagi dan serum *whitening gold*. Adanya ketidaksesuaian

antara foto produk dan deskripsi produk, membuat konsumen merasa tertipu dan akibatnya konsumen mengalami kerugian. Konsumen pun berusaha menuntut haknya untuk mendapatkan ganti rugi, akan tetapi usahanya menuntut hak ganti rugi tidak terwujud karena X menolak untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi. Berdasarkan hal tersebut pelaku usaha *dropshipper* dapat dikatakan tidak melakukan itikad baik dalam menjalankan usahanya dengan memberikan informasi yang tidak benar, tidak jelas dan tidak jujur serta tidak mau memberikan ganti rugi pada konsumen yang dirugikan. Pasal 7 butir a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan usahanya”. Pasal 7 butir b menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/dan atau jasa”. Pasal 7 butir g menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian”.

Ketentuan yang lain tertuang dalam Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”. Selain diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*, para pihak diingatkan

bahwa saling terikat dalam kontrak elektronik. Pasal 18 ayat 1 Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”. Artinya bila salah satu pihak melanggar perjanjian tersebut, maka wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Pasal 8 ayat 1 butir f Undang - Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha tidak boleh melakukan perbuatan yang dilarang yakni “Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa”. Larangan ketersediaan informasi yang dimaksud ialah informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang berakibat menyesatkan konsumen.⁹¹ Melalui informasi yang benar dan akurat, konsumen dapat menggunakan hak pilihnya secara benar. Bila pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang tersebut hingga menimbulkan kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha telah melakukan wanprestasi.

Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban dalam permasalahan ini ialah adanya unsur kesalahan, baik karena kesengajaan maupun kelalai dari pihak pelaku usaha yakni *dropshipper*. *Dropshipper* tidak mencantumkan informasi yang jelas mengenai produk

⁹¹ Abdul Halim Barkatullah, *op. cit.*, hlm. 41.

MS Glow sehingga membuat konsumen rugi karena telah menerima pesanan yang keliru. Akibat dari wanprestasi bagi *dropshipper* yakni wajib memberikan ganti rugi yang telah diderita konsumen.

Selain itu, pihak pelaku usaha *dropshipper* pun mencantumkan aturan yang membuat posisi konsumen tidak berdaya. Aturan tersebut berisikan bahwa konsumen harus membaca terlebih dahulu dengan teliti pada deskripsi produk saat hendak membeli, apabila konsumen tidak membaca deskripsi produk maka, *dropshipper* tidak akan bertanggung jawab apabila terjadi kerugian. Pencantuman aturan sepihak dari *dropshipper*, tentang konsumen harus membaca dahulu dengan teliti pada deskripsi produk yang hendak dibeli, merupakan cerminan adanya klausula baku. Klausula baku yaitu pengecualian bagi seseorang atau badan usaha untuk tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Penerapan klausula baku dalam perlindungan konsumen memiliki batasan atau larangan yakni tercantum pada Pasal 18 ayat 1 butir a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Adanya larangan dari Undang-Undang Perlindungan konsumen mengenai pencantuman klausula baku merupakan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen, karena apabila klausula baku diterapkan maka posisi konsumen akan rentan atas

kecurangan dari pihak pelaku usaha. Selain itu tujuan dari larangan pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Pada dasarnya hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak.⁹² Pasal 1338 KUHPerdota menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” selama tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.

Selain hak dan kewajiban ada hal yang harus dipenuhi yakni tanggung jawab apabila terjadi kerugian pada konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

⁹² <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi>, diakses pada 9 September 2021, Pukul 1:00.

pemberian satuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, perlu melihat hubungan hukum antara distributor dan *dropshipper* dengan konsumen. Berikut hubungan para pihak dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* dengan sistem *dropship* :

- a. Hubungan *dropshipper* dengan distributor ialah hubungan kerjasama bisnis jual beli. *Dropshipper* dan distributor melakukan kerjasama, diikuti hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing. Posisi *dropshipper* dalam sistem *dropship* seperti konsumen antara, sebab ia membeli barang dan/atau jasa untuk dijual kembali kepada konsumen akhir.

- b. Hubungan konsumen dengan *dropshipper* ialah hubungan jual beli pada umumnya, yakni konsumen melakukan transaksi jual beli dengan *dropshipper*. Di ikuti dengan hak dan kewajibannya masing - masing. Pada posisi ini yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir, sebab membeli barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi, dinikmati dan dipergunakan sendiri atau bersama keluarga.
- c. Hubungan distributor dengan konsumen dalam sistem *dropship* ialah hubungan jual beli, meskipun transaksi jual beli melalui *dropshipper*. Distributor tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab pada konsumen.

Berdasarkan penjelasan hubungan hukum diatas, hubungan hukum distributor dengan *dropshipper* X bukan hukum kerjasama bisnis jual beli karena, pihak *dropshipper* tidak mendaftarkan diri sebagai *dropshipper* resmi MS Glow Semarang dan tidak ada kesepakatan secara resmi untuk melakukan kerjasama bisnis. Sehingga hubungan yang terjadi antara distributor dengan *dropshipper* X adalah penjual dan pembeli.

Terkait hubungan hukum antara distributor dan *dropshipper* dengan konsumen, dapat dilihat bila hubungan hukum antara distributor dengan konsumen merupakan hubungan hukum tidak langsung, karena dalam prosesnya konsumen akhir melakukan transaksi jual beli melalui *dropshipper*. Sehingga dalam hal ini hubungan hukum antara *dropshipper* dengan konsumen akhir yang paling erat, karena kedua

belah pihak saling berkomunikasi secara langsung melalui *e-commerce* dan saling mengikatkan diri untuk melakukan transaksi jual beli.

Adanya hubungan distributor MS Glow dan *dropshipper* dengan konsumen, tentunya memiliki tanggung jawab. Perihal tanggung jawab kepada konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, distributor MS Glow menerapkan tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan yakni dijelaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Artinya seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban bila secara hukum memenuhi empat unsur pokok yakni, adanya perbuatan yang melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Pihak distributor MS Glow menjelaskan, bila konsumen akhir dirugikan akibat kekeliruan pihak distributor maka distributor akan bertanggung jawab kepada *dropshipper*, kemudian *dropshipper* yang mengurus proses pemberian ganti rugi kepada konsumen akhir. Hal tersebut dilakukan karena hubungan distributor dengan konsumen akhir diperantarai oleh X selaku *dropshipper*. Namun, bila *dropshipper* yang melakukan kekeliruan maka *dropshipper* yang patut bertanggung jawab pada konsumen akhir.

Berbeda dengan distributor yang menerapkan tanggung jawab berdasarkan kesalahan, pihak *dropshipper* justru menggunakan tanggung jawab dengan pembatasan, yakni menerapkan klausula baku seperti yang diterapkan *dropshipper* X yakni, bila konsumen tidak membaca dengan detail deskripsi produk yang hendak dibeli, maka segala bentuk kerugian yang akan terjadi, pihak *dropshipper* tidak bertanggung jawab. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen, karena *dropshipper* menerapkannya secara sepihak. Sehingga mau tidak mau konsumen harus tunduk pada aturan yang sudah dibuat X.

Penerapan prinsip tanggung jawab yang dilakukan *dropshipper* X pun berbeda dengan penerapan prinsip tanggung jawab dari *dropshipper* resmi MS Glow Semarang. Hal tersebut dijelaskan langsung oleh pihak distributor bahwa *dropshipper* resmi MS Glow wajib bertanggung jawab bila terbukti melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Adanya kewajiban *dropshipper* resmi MS Glow untuk bertanggung jawab guna untuk menjaga nama baik MS Glow dan melindungi hak konsumen.

Proses tanggung jawab yang dilakukan oleh *dropshipper* resmi dilakukan dengan cara *dropshipper* mendapat dan menerima komplain dari pihak konsumen atas produk MS Glow, kemudian *dropshipper* resmi mengecek terlebih dahulu apakah benar produk MS Glow ada yang rusak, kadaluwarsa ataupun tidak sesuai pesanan, setelah selesai mengecek *dropshipper* resmi menghubungi pihak distributor MS Glow Semarang untuk membantu proses ganti rugi kepada konsumen. Bantuan

yang diberikan distributor yakni mengirimkan produk yang dibutuhkan oleh *dropshipper* resmi untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen, namun biaya ongkos kirim ditanggung oleh pihak *dropshipper* resmi. Namun bila ternyata kerugian tersebut bukan akibat perbuatan *dropshipper* resmi, maka pihak konsumen tetap dapat mengajukan komplain hanya saja sebatas untuk menukarkan produk MS Glow dan untuk biaya ditanggung oleh konsumen, biaya ini hanya sebatas ongkos kirim saja.

Perbedaan *dropshipper* X yang bukan *dropshipper* resmi MS Glow dengan *dropshipper* resmi MS Glow tidak hanya terletak pada penerapan prinsip tanggung jawab saja, dari segi pengetahuan tentang cara menjalankan bisnis yang menggunakan sistem *dropship* pun lebih paham dan mengerti tentang pentingnya memberikan pelayanan yang baik, benar serta perlindungan hukum bagi pihak konsumen. Pengetahuan tersebut didapatkan *dropshipper* resmi dari pendampingan dan pelatihan secara langsung oleh pihak distributor. Dalam permasalahan ini *dropshipper* X bertindak seolah-olah telah menjadi *dropshipper* resmi dari MS Glow, padahal X tidak memiliki sertifikat resmi untuk menjadi *dropshipper*, sehingga perbuatan X telah menyimpang dan telah menimbulkan kerugian pada pihak konsumen.

Konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, perlu mendapatkan pertanggung jawaban berupa ganti rugi dari pihak *dropshipper*. Untuk

permasalahan ini tanggung jawab kepada konsumen sepenuhnya ditanggung oleh pihak *dropshipper X* dan pihak *dropshipper X* harus melaksanakan tanggung jawab tersebut. Sedangkan pihak distributor tidak wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perbuatan *dropshipper X*, karena yang memiliki hubungan hukum secara langsung dengan konsumen ialah *dropshipper X* dan *dropshipper X* bukan *dropshipper* resmi MS Glow.

Pada wawancara pihak distributor mengatakan jika *dropshipper* resmi MS Glow melakukan perbuatan atau tindakan yang merugikan konsumen, pihak distributor akan membantu proses pertanggung jawaban *dropshipper* kepada konsumen yang dirugikannya guna untuk memenuhi hak-hak konsumen. Hal tersebut dilakukan oleh pihak distributor karena *dropshipper* resmi MS Glow merupakan rekan kerja, dimana tindakan atau perbuatan *dropshipper* yang merugikan konsumen juga menjadi bagian tanggung jawab bagi pihak distributor MS Glow Semarang untuk membantu memenuhi hak konsumen.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Melalui *E-commerce* Yang Menggunakan Sistem Dropship

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui *e-commerce* dengan menggunakan sistem *dropship*, perlu lebih memperhatikan hak-hak konsumen. Sebab dalam prakteknya, konsumen tidak dapat melihat secara langsung produk yang hendak dibeli dan identitas pelaku usaha tidak dapat diketahui oleh konsumen. Pelaku usaha dengan konsumen

memiliki hubungan yang saling membutuhkan. Pelaku usaha *dropship* membutuhkan konsumen untuk mendapatkan laba dan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk pemenuhan hak atas produk yang ditawarkan oleh *dropshipper*.

Konsumen dalam sistem *dropship* memiliki posisinya yang lemah sehingga rentan menjadi pihak yang sering dirugikan oleh pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat terjadi karena kekeliruan pihak *dropshipper* ataupun distributor. Bentuk kekeliruan yang mengakibatkan konsumen dirugikan ialah pelaku usaha *dropship* tidak memberikan informasi secara jelas, benar dan jujur mengenai produk yang diperjual belikan melalui *e-commerce*. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menuntut kerugian yang dialaminya berupa meminta ganti rugi dan/atau penggantian apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Konsep perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan harkat dan martabat manusia. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal 2 menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen juga harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas manfaat artinya bahwa dalam segala upaya

penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha secara menyeluruh. Asas keadilan artinya partisipasi para pihak untuk menjaga hubungan hukum agar tidak terjadinya pelanggaran hak dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas keseimbangan artinya kedudukan posisi baik pelaku usaha dan konsumen harus setara tanpa ada unsur paksaan agar salah satu pihak tunduk pada pihak satunya. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan produk yang dijual dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian produk yang dikonsumsi atau digunakan. Asas kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum yang berlaku dan negara wajib menjamin kepastian hukum para pihak dalam mendapatkan perlindungan hukum serta penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship* perlu diperhatikan, karena di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah mengatur secara umum bahwa pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen saat melakukan usaha, sehingga seharusnya para pihak yang terlibat bisnis yang menggunakan sistem *dropship* dapat tunduk kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terutama bagi pihak *dropshipper* yang berhubungan langsung dengan konsumen untuk tidak berbuat seenaknya yang akan mengakibatkan konsumen rugi. Serta

perlu lebih memperhatikan Pasal 1320 ayat 2 KUHPerdata menyatakan bahwa syarat sah perjanjian ialah cakap untuk membuat kesepakatan, artinya orang yang cakap untuk membuat perjanjian sudah mencapai usia 21 tahun atau sudah kawin meskipun belum berusia 21 tahun. Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No 11 Tahun 2008 menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship* dibagi menjadi dua yakni, perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan hukum secara preventif dalam jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship* ini berfungsi untuk mencegah agar konsumen tidak dirugikan. Perlindungan hukum secara preventif yang dapat diberikan pelaku usaha dalam melindungi konsumen yaitu dengan melaksanakan kewajibannya yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 khususnya Pasal 7 butir a yang menyatakan bahwa “pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”, artinya pelaku usaha wajib beritikad baik, dalam menjalankan bisnisnya, itikad baik ini berbentuk kejujuran dalam menjual produk dan jujur

dengan memberikan informasi yang benar dan jelas terkait produk yang dijual.

Adanya itikad baik dari pelaku usaha maka dapat mencegah terjadinya wanprestasi atau pun mencegah terjadinya kerugian terhadap konsumen, dengan menerapkan Pasal 8 mengatur perbuatan pelaku usaha yang dilarang oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 serta memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, *dropshipper* harus memberikan informasi yang lengkap dan benar.

Perlindungan hukum secara represif dalam penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yakni melalui jalur litigasi dan non litigasi.⁹³ Penyelesaian sengketa litigasi yakni setiap orang yang merupakan konsumen yang dirugikan akibat transaksi jual beli melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, dapat mengajukan gugatan melalui lembaga pengadilan. Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “setiap orang dapat mengajukan

⁹³ Gusti Ayu Dwi Dhyana Amrita, Ni Luh Made Mahendrawati, Ni Made Puspasutari Ujjianti, Jurnal Konstruksi Hukum “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem *Dropship*”, Volume 1 Nomor 1 2020, hlm. 137.

gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”. Konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan *dropshipper* dapat menggugat dengan Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Pasal 45 A Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyatakan bahwa “setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud Pasal 28 ayat 1 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000 (satu miliar rupiah).

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yakni dengan cara penyelesaian dari permasalahan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diselesaikan melalui jalan peradilan maupun non peradilan.⁹⁴ Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai

⁹⁴ *Ibid.*

bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Lembaga yang menangani kasus ganti rugi konsumen yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menangani kasus perdata yang bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen dalam bertransaksi melalui *e-commerce* yang menggunakan sistem *dropship*, akibat kekeliruan atau kelalaian pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengedepankan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum sehingga menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha maupun konsumen betapa pentingnya memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing, serta memberikan dorongan bagi pelaku usaha dengan sistem *dropship* untuk jujur dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*.

Perlindungan hukum kepada konsumen menjadi tanggung jawab bagi setiap pelaku usaha baik distributor dan *dropshipper*. Putri selaku manager distributor MS Glow Semarang menjelaskan bila ada konsumen yang dirugikan akibat kekeliruan pihak distributor atas produk yang dijual, maka pihak distributor akan bertanggung jawab 100% (seratus persen) untuk memberikan ganti rugi. Ganti rugi tersebut bisa diklaim dengan menunjukkan bukti struk pembelian serta membawa produk yang hendak ditukar, klaim ganti rugi tersebut berlaku untuk pembelian *offline*

atau di toko MS Glow secara langsung dan pembelian *online*. Proses klaim ganti rugi yang dilakukan di toko MS Glow Semarang memerlukan waktu sekitar 10 menit sampai 30 menit untuk pengecekan serta konfirmasi, sedangkan proses klaim ganti rugi yang dilakukan melalui *e-commerce* memerlukan waktu dua hari jam kerja sampai lima hari jam kerja dan klaim ganti rugi tidak dipungut biaya. Jika konsumen mengalami kerugian akibat *dropshipper* resmi dari MS Glow Semarang maka, bentuk tanggung jawab distributor akan diserahkan ke pihak *dropshipper*, dalam prosesnya pihak *dropshipper* resmi MS Glow harus mendapatkan dan menerima komplain dari pihak konsumen atas produk MS Glow, kemudian *dropshipper* resmi harus mengecek apakah benar produk MS Glow yang diterima pihak konsumen dalam keadaan yang rusak, kadaluwarsa ataupun tidak sesuai pesanan, setelah itu *dropshipper* resmi menghubungi pihak distributor MS Glow Semarang untuk membantu proses ganti rugi kepada konsumen. Bantuan yang diberikan distributor yakni menyediakan dan mengirim produk yang dibutuhkan oleh *dropshipper* resmi untuk memenuhi tanggung jawabnya untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikannya, segala biaya mulai dari ongkos kirim dan hal lainnya ditanggung oleh pihak *dropshipper* resmi.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh *dropshipper* X kepada konsumen yang dirugikannya, berupa ganti rugi yang meliputi keterlambatan produk datang, ketidaksesuaian produk yang telah dipesan

dan cacat produk. Namun klaim ganti rugi tersebut baru bisa diklaim dengan menunjukkan bukti video unboxing dan bukti pembayaran produk. Apabila terbukti kerugian yang dialami konsumen akibat dari kekeliruan pihak *dropshipper X* maka *dropshipper X* akan bertanggung jawab. Jika kerugian yang dialami konsumen bukan akibat dari pihak *dropshipper* maka *dropshipper X* tidak akan bertanggung jawab. Hal tersebut sangat berbeda dari *dropshipper* resmi MS Glow Semarang yang siap bertanggung jawab kepada konsumen baik itu akibat perbuatannya yang merugikan konsumen ataupun adanya kekeliruan dari pihak konsumen sendiri.

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha, baik sebelum terjadinya kerugian ataupun sesudahnya. Artinya, pelaku usaha harus lebih memperhatikan keamanan produk yang akan diproduksi dan dijual sejak awal kegiatan usaha dengan memperhatikan hak-hak konsumen yakni memberikan informasi yang jelas, detail dan benar tentang produk yang dijual. Adanya informasi yang jelas, detail dan benar diharapkan konsumen tidak mengalami kerugian dan diharapkan dapat memberikan pilihan kepada konsumen atas produk mana yang akan hendak dibeli.