

**PERTANGGUNGJAWABAN PENJUAL DAN *RESELLER* TERKAIT KERUSAKAN
BARANG DALAM PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK**

Yolanda Pernando
nandooper69@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Abstrak

Dalam menjalankan roda bisnisnya *reseller* adalah pihak yang tidak termasuk sebagai pihak yang disebut sebagai konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen hanya menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah konsumen akhir. Padahal dalam perdagangan elektronik, *reseller* sekaligus mencakup pembeli dari pelaku usaha yang lebih besar lagi. Hal itu kemudian menunjukkan adanya kekosongan hukum terkait perlindungan konsumen terhadap *reseller* yang menjadi pihak pembeli dari sebuah pelaku usaha. Sampai hari ini kondisi konsumen dalam penelitian ini dimaksud adalah *reseller*. perlindungan terhadap *reseller* pada perdagangan melalui sistem elektronik belum dapat dilakukan secara optimal karena pengaturannya masih tersebar dalam beberapa Undang-Undang (UU) yang memerlukan peraturan pelaksanaan. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mampu menjangkau perlindungan *reseller* dalam perdagangan elektronik secara keseluruhan, khususnya dalam hal para pihak memiliki perbedaan yurisdiksi.

Kata kunci: penjual, *reseller*, barang, elektronik

Pendahuluan

Salah satu mata rantai penting dalam sistem jual-beli dalam perdagangan elektronik adalah keberadaan *reseller*. *Reseller* merupakan penjual yang menjual barang milik orang lain (bukan barang miliknya), artinya *reseller* hanya sekedar membantu memasarkan penjualan barang dari penjual lain. Sistem yang diterapkan *reseller* dalam ilmu manajemen termasuk sebagai strategi distribusi tidak langsung (*indirect*). Distribusi tidak langsung tersebut memiliki arti bahwa penyaluran atau penjualan barang dari produsen kepada konsumen melalui perantara yang dilakukan oleh agen, makelar atau *reseller*.¹

Dapat dipastikan dalam sistem perdagangan jual-beli secara elektronik, *reseller* mempunyai tanggung jawab yang dapat dikatakan sangat berat. Tanggung jawab tersebut adalah untuk memastikan barang yang dipesan oleh pihak konsumen akhir sesuai dengan apa yang dicantumkan saat dipromosikan oleh pihak *reseller*. Berdasarkan kondisi tersebut apabila barang yang dipesan tidak sesuai seperti apa yang diinginkan oleh

¹Nur Hasanah, "Analisis Mekanisme *Dropshipper* Dan *Reseller* Di Toko Online S3 Komputer Surabaya", *Skripsi* (Tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019), hlm. 22.

konsumen, maka kemungkinan akan memunculkan konflik antara konsumen dengan pihak *reseller* tersebut.²

Konflik dimaksud adalah ketika konsumen mendapati barang atau benda yang dibelinya itu cacat atau rusak, sementara barang tersebut dibeli melalui *reseller* sedangkan *reseller* mendapatkan barang dari pelaku usaha utama. Konsumen akhir kemudian melayangkan keberatan terhadap barang tersebut kepada *reseller*, lalu *reseller* kemudian melakukan hal yang sama kepada pelaku usaha utama.

Dalam menjalankan toda bisnisnya, *reseller* adalah pihak yang tidak termasuk sebagai pihak yang disebut sebagai konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen hanya menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah konsumen akhir. Padahal dalam sistem perdagangan elektronik, *reseller* sekaligus mencakup pembeli dari toko *online* yang lebih besar lagi. Hal itu kemudian menunjukkan adanya kekosongan hukum terkait perlindungan hukum terhadap *reseller* yang menjadi pihak pembeli dari sebuah toko *online*.

Sampai hari ini kondisi konsumen dalam penelitian ini dimaksud adalah *reseller* di Indonesia masih berada pada posisi yang lemah meskipun UU Perlindungan Konsumen telah terbit dan berlaku di Indonesia. Artinya konsumen di Indonesia ada dalam kondisi yang tidak memahami hak dan kewajiban yang seharusnya diketahuinya. Kondisi ini disebabkan adanya paradigma yang muncul disebabkan tidak semua konsumen mempunyai pengetahuan serta pemahaman yang sama terkait hak dan kewajiban.³

Kedudukan Reseller dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik

Resellerr atau yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan perantara di dalam perdagangan yang berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli, terkait dengan relasi perdagangan antara pedagang kolektif dan pedagang individual, sehingga *reseller* dalam hal ini memiliki peran yang sangat signifikan. Seorang *reseller* sebagai penghubung antara kedua belah pihak yang saling berkepentingan pada praktiknya lebih dominan pada para pihak yang akan melakukan jual beli. *Reseller* memiliki keunggulan khusus dari agen atau makelar, keunggulannya adalah *reseller* tidak mendapatkan pengganti dari yang menerima upah melalui *supplier* khusus yang diterapkan untuk *reseller*, sehingga *reseller* akan mendapatkan upah dengan harga yang lebih rendah dari harga pasaran. Baik *supplier* maupun *reseller* akan mendapatkan keuntungan yang sama, walaupun tidak ada ikatan resmi yang ada dari kedua belah pihak.⁴ Pada dasarnya *reseller* diatur dengan kebijakan pelaku usaha utama atau dengan kesepakatan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati.⁵

Model jual beli yang melibatkan *reseller* yakni *reseller* hanya melakukan pembelian yang telah ditentukan oleh pengelola, selanjutnya akan menjadi member dengan berbagai fasilitasnya, disamping dapat bermain harga, *reseller* juga mendapatkan diskon harga yang menarik.⁶ Tujuan dari adanya sistem *reseller* yaitu modal yang dikeluarkan tidak terlalu banyak. Artinya hanya dengan modal yang kecil saja, seseorang dapat menjadi *reseller* dari

²Arbi Hidayat Oktaviandi, "Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Konsumen Dalam Sistem Jual Beli *Online*". *Karya Ilmiah*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram, 2017, hlm. v.

³Herlin Setiani dan Muhammad Taufiq, "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Living Law*, Vol. 10 No. 2, 2018, hlm. 115.

⁴Misna, "Sistem *Reseller* Dalam Praktik Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada Hijrah Olshop Palopo)" *Skripsi*, (Tidak diterbitkan, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, 2020), hlm. 3.

⁵Nur Hasanah, *op. cit.*, hlm. 23.

⁶Ahmad Syafi'i, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003, hlm. 7.

sebuah barang yang dijual. Kedua adalah memudahkan bertransaksi dengan menggunakan media elektronik yang sedang *booming* saat ini.⁷

Tentunya dalam jual beli melalui *reseller* ini terdapat kasus dimana konsumen akhir mengklaim adanya kerusakan barang yang dibelinya melalui *reseller* tersebut. *Reseller* sebagai konsumen antara, tentunya harus bertanggungjawab terhadap komplain (keberatan) yang diajukan oleh konsumen tersebut. Masalah yang berpotensi terjadi adalah bahwa *reseller* akan mengajukan komplain kepada pelaku usaha utama.

Untuk mengajukan komplain kepada pelaku usaha utama, tentunya harus ada perjanjian antara pihak *reseller* dengan pelaku usaha utama tersebut. Pada dasarnya *reseller* diatur dengan kebijakan pelaku usaha utama atau dengan kesepakatan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati. Wirjono mengatakan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara 2 (dua) pihak, dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal dan pihak yang lain berhak untuk menuntut pelaksanaan perjanjian itu.⁸

Berdasarkan kesepakatan dalam perjanjian itu, maka hak dan kewajiban pelaku usaha utama dan *reseller* dapat disepakati bersama serta memuat bagaimana pelaksanaan jual beli di *online shop* pelaku usaha utama. Perjanjian ini dapat berbentuk kontrak baku, tertulis, serta perjanjian dengan lisan.⁹ Artinya ketentuan penggantian penggantian barang yang cacat/rusak yang telah dikirim oleh pelaku usaha utama kepada *reseller* kemudian dikomplain oleh konsumen akhir, tergantung bagaimana bentuk perjanjian yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha utama dengan *reseller*.

Berdasarkan kesepakatan dalam perjanjian, maka seharusnya *reseller* harus memerhatikan secara cermat bentuk perjanjian dengan pelaku usaha utama. Apabila tidak ada perjanjian terkait dengan penggantian barang yang cacat/rusak sesampainya di konsumen akhir, maka menjadi tanggung jawab dari *reseller* untuk mengganti barang cacat/rusak tersebut. *Reseller* harus memerhatikan bentuk perjanjian yang dikhawatirkan akan merugikan dirinya. Pada dasarnya terkait dengan *e-commerce* jika dilihat dari perspektif keperdataan, secara singkat dapat ditafsirkan sebagai bentuk dari hukum perjanjian dan berlaku Pasal 1320 KUH Perdata didalamnya. Perjanjian jual beli antara pelaku usaha utama dengan *reseller* merupakan proses perikatan antara dua pihak atau lebih melalui penyerahan suatu kebendaan. Berkaitan dengan hal itu, maka aktivitas *e-commerce* biasanya diterapkan melalui *online shop* yang menentukan bahwa pihak *merchant* harus menyediakan informasi mengenai syarat kontrak, produsen serta produk secara lengkap dan benar sesuai dengan ketentuan yang termaktub dalam Pasal 17 ayat (2) UU ITE.

Reseller juga harus berhati-hati ketika bermitra dengan dari pelaku usaha utama. Pasal 9 UU ITE mewajibkan seseorang untuk memaparkan identitasnya secara jelas sebagai pelaku usaha; sedangkan Pasal 10 ayat (1) UU ITE bahwa pelaku usaha harus sah dengan bukti sertifikasi lembaga keandalan serta pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan segala kerugian akibat transaksi sesuai rumusan Pasal 12 ayat (3) UU ITE.

Berdasarkan narasi di atas, maka pihak *reseller* wajib untuk memeriksa segala kelengkapan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UU ITE terkait dengan kelaikan pelaku usaha. Ketentuan tersebut sebenarnya bagian dari upaya perlindungan terhadap *reseller*.

⁷Misna, *op. cit.*, hlm. 17.

⁸R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju, 2011, hlm. 43.

⁹*Ibid.*

Tanggung Jawab Penjual dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Jual Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang kepada konsumen, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai bentuk-bentuk pertanggungjawaban oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya kerusakan barang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 19 ayat 1 sampai ayat 5 mengatur mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Untuk itu tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian khusus dari pemerinlah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen dan keuntungan dari pelaku usaha. Seandainya apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh produk dari pelaku usaha. Sudah sepantasnya pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen.yaitu penggantian dengan barang dan atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.¹⁰

Tanggung Jawab Penjual Terkait Kerusakan Barang dalam Jual Beli Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggungjawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapat keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Atau pelaku usaha memberikan garansi pada konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan, "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan," sedangkan konsumen hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Dalam hal tersebut diatas pelaku usaha dapat dikenakan pertanggungjawaban apabila barangbarang yang dibeli oleh konsumen terdapat:

1. Konsumen menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen;
2. Produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal dan Bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya.¹¹

Berdasarkan unsur kesalahan, prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.¹²

Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dengan kerugian.

¹⁰Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008, hlm. 78.

¹¹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 102.

¹²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000, hlm. 59.

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat.¹³ Saat ini, beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) masih dapat diterima dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.

Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.¹⁴ Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.¹⁵ Prinsip tanggung jawab mutlak dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

Mengacu pada ketentuan Pasal 1504 jo. Pasal 1506 KUHPer penjual harus menanggung barang cacat tersembunyi baik mengetahui atau tidak mengetahui cacat tersembunyi itu. Berdasarkan ketentuan pasal 1505 KUHPer bahwa apabila cacat tersembunyi tersebut dapat dilihat dari luar pembeli atau dapat diketahui oleh pembeli maka penjual tidak berkewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi. Dalam hal penjual mengetahui cacat tersembunyi tersebut, maka penjual harus mengembalikan uang harga pembelian serta mengganti segala biaya, kerugian dan bunga kepada pembeli sebagaimana diatur Pasal 1508 KUHPer. Jika penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, maka penjual hanya berkewajiban untuk mengembalikan harga pembelian dan mengganti biaya penyelenggaraan dan penyerahan barang tersebut yang sebagaimana diatur dalam Pasal 1509 KUHPer. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya.

Tanggung jawab timbul ketika seseorang melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan suatu akibat. Pelaku usaha yang mengirimkan barang yang rusak/cacat dapat dianggap melakukan perbuatan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdada), karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Atas dasar tersebut pelaku usaha harus memenuhi prestasinya yang terdapat pada perjanjian jual beli tersebut dengan

¹³*Ibid*, hlm. 61.

¹⁴*Ibid*.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 63.

mengirimkan barang yang sesuai perjanjian di marketplace tersebut.¹⁶ Dalam jual beli *online* penjual (*merchant*) di *marketplace* harus memenuhi segala kewajiban yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban-kewajiban yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen serta guna mewujudkan transaksi yang sehat oleh para pihak. Adapun berbagai kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam pelaksanaan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung Jawab Reseller Terkait Kerusakan Barang dalam Jual Beli Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Pasal 50 dan 57 ayat (1) Tahun 2019 tentang Kontrak Elektronik yaitu PMSE dapat menggunakan mekanisme Kontrak Elektronik atau mekanisme kontraktual lainnya sebagai perwujudan kesepakatan para pihak. Kontrak Elektronik dianggap otomatis menjadi batal demi hukum apabila terjadi kesalahan teknis akibat Sistem Elektronik tidak aman, andal, dan bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal di atas tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.¹⁷ Sesuai dengan ketentuan pasal 4 Ayat (1) PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada transaksi jual beli secara *E-Commerce*, disini para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik.¹⁸

Didalam dunia perdagangan yakni melalui Pasal 9 UU ITE yang mewajibkan seseorang untuk memaparkan identitasnya secara jelas sebagai pelaku usaha, Pasal 10 ayat (1) UU ITE, bahwa pelaku usaha harus sah dengan bukti sertifikasi lembaga keandalan serta pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan segala kerugian akibat

¹⁶Andhika Mediantara Primayoga et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8, No. 3, 2019, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24558>, (10 September 2021, 12.10).

¹⁷Dewa Gede, "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen", *Kertha Semaya*, Vol. 5, No. 1, 2017, hlm. 4.

¹⁸Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

transaksi sesuai rumusan Pasal 12 ayat (3) UU ITE.¹⁹ Sebelumnya, melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU PK), pemerintah Indonesia telah menegaskan pentingnya proteksi hukum terhadap hak-hak dari konsumen yang diantaranya ialah mendapatkan produk sebagaimana yang ditawarkan. Menyikapi hal tersebut, pemerintah kembali merumuskan Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan PP P3K) dengan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang bekerja dibawah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Menteri Perdagangan RI melalui PERMENDAG No. 86/MDAG/PER/6/2016 telah memberikan batasan dan kewajiban dari pelaku usaha berbasis *online* di Indonesia serta layanan *e-commerce* yang menggunakan tanda tangan digital (*digital signature*). Sehubungan dengan itu, dalam proses penyeragaman sistem pelayanan, pemerintah Indonesia menerapkan sistem INATRADE yang adalah sistem pelayanan terpadu.

Reseller bertanggungjawab penuh terhadap kerugian yang dialami konsumen yang berbelanja melalui toko *online*-nya akibat penjualan suatu produk karena *dropshipper* yang telah menjual/menawarkan barang kepada konsumen. Kerugian yang ditimbulkan berasal dari produk yang ditawarkan seperti produk rusak atau produk cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Jika telah terjadi kerugian yang dialami konsumen *dropshipper* selaku penjual menghubungi supplier selaku pemilik barang untuk mengirimkan kembali barang yang baru sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk barang cacat”, bisa dikarenakan kecurangcermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.²⁰

Dalam hukum dagang, hubungan keperantaraan *dropship* ini masuk dalam kategori pedagang perantara berdiri sendiri yang disebut komisioner. Pedagang perantara berdiri sendiri yakni pedagang yang tidak terikat dengan perjanjian kerja antara perusahaan yang barangnya dipasarkan oleh pedagang perantara.²¹ Untuk itu kedudukan pedagang perantara tersebut bukanlah sebagai karyawan dan hubungan hukum produsen barang dengan pedagang perantara yaitu berdasarkan perjanjian keagenan atau distributor.

Istilah yang digunakan terkait dengan pedagang perantara adalah *lastgeving* diterjemahkan dengan penyuruhan, pemberian kuasa atau keagenan. Hal yang paling mendasar terkait pedagang perantara adalah kepercayaan (*trust*) para pihak. Kepercayaan (*trust*) dapat dibangun oleh pedagang perantara bergantung pada produsen barang tersebut. Jika produsen barang mengalami cidera janji (*wanprestasi*) maka hal ini tentu berdampak pula pada pelaku usaha *dropshipper* sehingga membuat kepercayaan (*trust*) calon pembeli menjadi berkurang atau bahkan tidak dapat kembali. Hal ini didasari pada Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UU No. 8/1999 Pasal 8 ayat (1) huruf f yang menyatakan bahwa melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa

¹⁹Shohib Muslim dan Farida Akbarina, 2016, “Kajian Tentang Aspek Hukum Bisnis dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Malang: Politeknik Negeri Malang, hlm. 15.

²⁰ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 80

²¹Agus Sardjono et al., *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 108.

yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Sebagai kewajiban hukum, maka produsen harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, produsen harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya itu.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Purbacaraka mengatakan bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas salam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya. Artinya setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak, baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggungjawaban, demikian pula halnya dengan pelaksanaan kekuasaan.²²

Dalam hal ini maka berlaku asas *product liability* yakni tanggung jawab secara perdata secara langsung dari pelaku usaha atas ketugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan. Inti dari *product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang kemudian telah diratifikasi menjadi *strict liability*. *Product liability* itu dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara langsung dari produsen meskipun konsumen sama sekali tidak memiliki kontraktual dengan pelaku usaha tersebut.²³

Product liability termaktub dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau yang diperdagangkan. Kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan dapat terjadi karena pelaku usaha melanggar larangan-larangan seperti yang termaktub dalam Pasal 8 sampai 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam kasus misalnya jika barang yang diterima oleh konsumen ternyata tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pihak konsumen dapat mempermasalahkannya dengan dengan cara mengajukan keberatan kepada pihak *reseller*. Termaktub dalam Pasal 49 ayat (3) PP PSTE yang mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi pada barang.

Selain ketentuan di atas, jika ternyata barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan foto yang terdapat pada toko *online* tersebut (awalnya merupakan bentuk penawaran), maka konsumen juga dapat menggugat *reseller* (dalam hal ini merupakan penjual) secara perdata, dengan alasan terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli antara pihak konsumen dengan *reseller*.

Berdasarkan narasi di atas, maka *reseller* dapat dimintai pertanggungjawaban terkait dengan barang yang terdapat cacat atau rusak. UU Perlindungan Konsumen memberikan hak yang begitu besar bagi konsumen untuk melakukan gugatan secara perdata kepada produsen dan juga penjual jika memang terdapat kerusakan yang ada pada suatu barang yang dibeli. Konsumen akhir sebagai pembeli sekaligus pemakai

²²Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 37.

²³Arbi Hidayat Oktaviandi, *op. cit.*, hlm. vii.

barang yang dibeli, berhak untuk mendapatkan hak-haknya meskipun tidak diatur dalam kontrak yang ditandatangani oleh penjual dan pembeli.

Simpulan

Pertanggungjawaban penjual dan *reseller* terkait pergantian barang yang rusak/cacat antara *online shop* dengan *reseller* dalam perdagangan melalui sistem elektronik, bahwa Tanggung jawab penjual dalam perdagangan melalui sistem elektronik merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan *reseller*. Penggantian barang rusak/cacat merupakan juga merupakan tanggung jawab *reseller* dengan cara penggantian barang yang rusak/cacat tersebut, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai bentuk-bentuk pertanggungjawaban *online shop* terhadap *reseller* yang merasa dirugikan akibat adanya rusak/cacat barang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 19 ayat 1 sampai ayat 5 mengatur mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, untuk itu tanggung jawab pihak *online shop* atas barang yang rusak/cacat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gede, Dewa, 2017, "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen", *Kertha Semaya*, Vol. 5, No. 1.
- Hasanah, Nur, 2019, Analisis Mekanisme *Dropshipper* Dan *Reseller* Di Toko *Online S3 Komputer Surabaya*", *Skripsi* (Tidak diterbitkan, Surabaya: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. I.
- Misna, 2020, "Sistem *Reseller* Dalam Praktik Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Pada Hijrah Olshop Palopo)", *Skripsi* (Tidak diterbitkan, Palopo: Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
- Muslim, Shohib, dan Farida Akbarina. 2016. "Kajian Tentang Aspek Hukum Bisnis dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Malang: Politeknik Negeri Malang.
- Oktaviandi, Arbi Hidayat, "Tanggung Jawab *Reseller* Terhadap Konsumen Dalam Sistem Jual Beli *Online*". *Karya Ilmiah*. Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram, 2017.
- Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Primayoga, Andhika Mediantara, et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli *Online*", *Diponegoro Law Journal* Vol. 8, Nomor 3, 2019, melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24558>, diakses 10 September 2021.
- Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Purwaningsih, Endang, 2010, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Sardjono, Agus, et al., 2018, *Pengantar Hukum Dagang*, Jakarta: Rajawali Pers.

- Setiani, Herlin, dan Muhammad Taufiq. 2018. "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Living Law*, Vol. 10 No. 2.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.
- Syafi'i, Ahmad, 2003, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Keempat Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wirjono Prodjodikoro, R., 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju.