

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Jual Beli *Online Dropship* Di Kota Parepare

Semakin berkembangnya jual beli online saat ini, tentunya membawa semakin banyak orang yang ingin mencoba transaksi beli *online* salah satunya Jual beli *online dropship*. Entah sebagai penjual barang ataupun sebagai pembeli tentunya menginginkan proses bisnis online nya itu aman dan terpercaya. Namun terkadang ada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin memanfaatkan celah ketidaktahuan para pelaku jual beli *online*. Maka dari itu para pelaku jual beli *online* semakin dituntut untuk mengetahui lebih dalam tentang proses jual beli *online dropship*.

Pemasaran *online dropship* bisa menjadi alternatif lain yang berpeluang besar bagi suatu usaha di era digital seperti saat ini. Konsumen juga semakin tertarik untuk menemukan dan mencari produk maupun jasa secara *online* dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan. Adapun alasan mengapa kita ingin berbisnis lewat internet atau *online* yaitu karena lalu lintas pengguna internet makin hari makin luas penggunaannya yang itu semua membuka peluang yang lebih besar bagi siapa saja yang ingin berbisnis internet. Tetapi semua kalangan sudah dengan mudahnya mengakses internet guna mencari apa yang mereka butuhkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh salah satu penjual *online dropship* di Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“menjual *online dropship* di Kota Parepare sangat Mudah yaitu cukup mempromosikan barang/produk melalui *Handphone* saja, sehingga dilihat oleh banyak orang”¹

Hal ini juga dibenarkan oleh salah satu penjual *Online Dropship* di Kota parepare, yang mengatakan bahwa:

“keuntungan menjual *online dropship* lebih memudahkan saya untuk memasarkan produk yang saya jual. Dimana media internet menjadi

¹Syamsinar, Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 07 Juli 2020.

penghubung antara saya dan konsumen kapan dan dimanapun tidak ada batasnya”²

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat simpulkan bahwa dalam melakukan bisnis Jual beli *online dropship* di Kota Parepare itu sangat mudah. Cukup mempromosikan barang melalui sosial media dan itu bisa dilihat oleh orang banyak dan konsumen juga sangat mudah untuk melihat barang yang dipromosikan melalui sosial media dimana pun dan kapan saja bisa melakukan transaksi jual beli *online dropship*. Hal ini diperjelas oleh salah satu Konsumen, warga yang ada di kec. Bacukiki mengatakan hal sebagai berikut:

“mudah karena hanya melihat gambarnya lewat sosial media, tidak capek keluar rumah dan pergi ke toko untuk mencari barangnya”³

Hal serupa dikatakan pula oleh Fadillah sebagai berikut:

“lebih bagus, lebih mudah karena tidak keluar rumah lagi. Jika ingin membeli barang cukup dirumah saja.”⁴

Hal ini dikatakan pula oleh Amalia sebagai berikut:

“mudah untuk mendapatkan barang yang tidak ada dijual kota Parepare dan tidak perlu ketoko lagi untuk mencari barang”⁵

Transaksi *Dropship* merupakan salah satu metode jual-beli *online dropship*. Dimana pengecer barang (*dropship*) tidak melakukan penyetoran barang. Dalam memulai bisnis *online dropship* lewat internet itu sangat mudah jika kita mau. Ada banyak pilihan yang bisa kita lakukan untuk memasarkan produk barang atau jasa yang kita kelola. Kita tinggal menentukan dengan cara yang menurut kita mudah dilakukan. Seperti saat ini pelaku *dropship* memasarkan

²Ismayanti, , Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

³Arfiani Arifin, Konsumen, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

⁴Fadillah Putri Mawardani, Konsumen, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

⁵Amalia Anindita, Konsumen, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

atau mempromosikan produk melalui media sosial seperti *Facebook*, *WhatsApp*, *Instagram* dan Sosial media lainnya dengan mengupload gambar dan testi produk.

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh salah satu penjual *online dropship* di Kota Parepare:

”cara yang saya gunakan dengan memanfaatkan teknologi yang ada menggunakan handphone dengan cara mempromosikan secara terus menerus di media sosial. Saya memposting produk/barang saya di Facebook, WhatsApp, Instagram karena saya mempunyai teman banyak di sosial media jadi banyak yang melihat postingan saya sehingga tertarik untuk membeli”⁶

Hal serupa juga dikatakan oleh Tri Haryanti selaku penjual *online dropship* di Kota Parepare sebagai berikut:

“memasarkan produk dengan memanfaatkan sosial media seperti Facebook, Instagram dan WhatsApp dan memasarkannya juga secara langsung kepada sanak keluarga, teman dan tetangga.”⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti data simpulkan bahwa penjual *online dropship* di Kota Parepare sangat mudah untuk memasarkan produknya secara online cukup memanfaatkan teknologi yang ada yaitu dengan menampilkan barang atau mengupload jualannya di beberapa sosial media seperti Facebook, WhatsApp, Instagram, dan lain-lainnya. Disini para pelaku usaha mencantumkan beberapa spesifikasi yang bisa dilihat untuk melakukan pemesanan diantaranya tentang harga, model barang yang akan dibeli, dan ukurannya. tidak dibutuhkan biaya yang banyak untuk memasarkan produk hanya bermodalkan kouta data saja. Dengan memasarkan produk lewat sosial media hal itu akan dilihat oleh para konsumen baik konsumen yang berada diluar kota bisa juga melakukan transaksi jual beli *online dropship* dengan adanya bantuan internet tanpa harus bersusah payah untuk saling bertemu secara langsung. Dan juga dapat menghemat waktu serta biaya bagi pihak penjual maupun pihak konsumen itu sendiri.

⁶Ismayanti, Penjual *Online Dropship*, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

⁷Tri Haryanti, Penjual *Online Dropship*, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 11 Juli 2020.

Adapun mekanisme alur transaksi jual beli *online dropship* di Kota Parepare yaitu tahap pertama, pihak konsumen yang tertarik dengan produk/barang yang dipromosikan oleh pihak penjual *online dropship* melalui media sosial akan menghubungi langsung pihak penjual. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh pihak Penjual Ismayanti sebagai berikut:

“mengenai transaksinya pihak konsumen hanya pesan setelah melihat postingan saya atau konsumen bisa merequest sendiri pesannya”⁸

Hal serupa juga dikatakan oleh Tri Haryanti sebagai berikut:

“memasarkan produk melalui sosial media kemudian pihak konsumen memesan barang melalui chat pribadi atau kolom komentar yang ada disosial media”⁹

Berdasarkan kedua persepsi diatas dijelaskan bahwa cara memesan barang/produk di Kota Parepare hampir sama. Adapun konsumen sendiri bisa merequest sendiri pesannya melalui chat pribadi atau di kolom komentar sosial media yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Hal ini tentunya menguntungkan kedua belah pihak baik pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha.

Tahap kedua, setelah produk/barang yang telah disepakati maka pihak konsumen juga akan sepakat mengenai pembayaran harga barang sesuai dengan harga barang yang dicantumkan oleh pihak penjual *online dropship*. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh pihak konsumen sebagai berikut:

“saya membayar sesuai harga yang tercantum dan diluar dari ongkos kirim dari pihak yang tertera pada produk yang terjual”¹⁰

Hal serupa juga dikatakan oleh Fadilla selaku pihak konsumen sebagai berikut:

“ iya pembayarannya sesuai dengan apa yang disepakati. Tapi terkadang ada biaya tambahan seperti biaya ongkir.”¹¹

⁸Ismayanti, Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

⁹Tri Haryanti, Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 11 Juli 2020.

¹⁰Andry Syam, Konsumen *Online dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

¹¹Fadillah Putri Mawardani, Konsumen *Online dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

Hal ini juga dikatakan oleh Amrihani sebagai berikut:

“saya membayar sesuai apa yang dikomunikasikan via WhatsApp itu juga yang dibayar”¹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa penjual dan pembeli selalu membayar harga barang sesuai apa tercantum di sosial media dan telah disepakati. Tidak ada unsur tawar menawar atau semacamnya. Tetapi harga yang dibayar itu hanya harga barang/produk saja diluar dari biaya ongkos kirim.

Proses transaksi yang biasa dilakukan antar pelaku usaha dan konsumen adalah sebagai berikut:

a. Transfer Antar Bank

Jenis transasaksi ini memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penjual setelah menerima bukti transfer.¹³ Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer di gunakan oleh para penjual *online dropship* dan cukup simple. Prosesnya adalah pertama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka pelaku usaha akan mengirimkan barang/produk tranasksi yang telah dijanjikan dan disepakati.

Kekurangan transaksi antar bank adalah diperlukannya kepercayaan yang tinggi dari para konsumen sebelum memutuskan mengirim dana . disini tidak jarang terjadi penipuan. Setelah dana terkirim ternyata barang tak kunjung terkirim.

Kredibilitas atau nama baik pelaku usaha dapat menjadi tolak ukur bagi para konsumen. Salah satu tipsnya adalah pelaku usaha yang kredibel biasanya telah mempunyai kerjasama dengan bank yang digunakan untuk proses transaksi . dengan begitu keamanan dana kita bisa lebih terjamin.

b. COD (Cash On Delivery)

¹²Amrihani, Konsumen Online dropship, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

¹³ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online, Justitia Jurna Hukum*, h.127.

Pada sistem transaksi macam ini adalah transaksi mempertemukan antara penjual dan pembeli.¹⁴ Pada sistem COD sebenarnya masih menganut cara lama yaitu dengan bertemu antara pelaku usaha dan konsumen. Biasanya sistem transaksi ini dilakukan dalam jual beli antar orang ke orang dan pada umumnya COD digunakan untuk barang second karena pembeli harus memeriksa dengan baik keadaan barang tersebut.

Keuntungan dari sistem ini adalah antara penjual dan pembeli lebih bisa leluasa dalam proses transaksi. Pembeli bisa melihat dengan detail barang yang akan di beli, dan juga memungkinkan tawar menawar.

Kekurangan dari sistem ini adalah keamanan dan kekurangan baik pelaku usaha maupun konsumen, karena mungkin saja pihak yang akan kita temui adalah orang yang memiliki niat jahat kepada kita. Oleh karena itu tips yang bisa dilakukan adalah dengan menentukan tempat transaksi yang aman bisa ditempat keramaian atau pergi bersama orang yang bisa menjaga kita.

c. Rekening bersama

Cara pembayaran ini sedikit berbeda dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Jika dalam transfer bank, pihak ketiganya adalah bank, sedangkan dengan sistem rekening bersama yang menjadikannya pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak penjual.¹⁵

Dalam hal ini peran lembaga pembayaran sangatlah penting. prosesnya yaitu pertama konsumen mentransfer dana kepihak lembaga rekening bersama. Setelah dana dikonfirmasi masuk, lalu pihak rekening bersama meminta pelaku usaha mengirim barang sudah sampai baru ada tersebut diberikan pada pelaku usaha.

Dengan sistem ini dana yang diberikan oleh konsumen bisa lebih terjamin keamanannya. Karena dananya hanya akan dilepas jika barang benar-benar sudah

¹⁴ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli *Online*, *Justitia Jurna Hukum*, h. 127.

¹⁵ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli *Online*, *Justitia Jurna Hukum*, h. 128.

di tangan. Jika terjadi masalah pun, dana bisa ditarik oleh konsumen. Dan sistem rekening bersama pun kian diminati karena dianggap lebih aman.

d. Barter

Transaksi ini jauh berbeda dari transaksi sebelumnya. Mungkin pada saat anda mendengar kata '*barter*'. maka yang terlintas dibenak anda adalah jenis transaksi jaman dulu dan tradisional. Tapi sistem barterpun sekarang masih berlaku hingga saat ini. Biasanya yang menggunakan sistem barter ini adalah mereka yang melakukan jual beli barang bekas (*second*) transaksi ini dilakukan dengan tukar menukar barang yang dianggap memiliki nilai jual yang setara.

Namun yang lebih sering digunakan oleh masyarakat Kota Parepare yaitu COD (*Cash On Delivery*) dan transfer antar bank. Tergantung pembayaran seperti apa yang disepakati oleh pihak penjual dan konsumen *online dropship*. Hal ini sesuai dengan apa dikatakan selaku pihak penjual sebagai berikut:

“saya sendiri mengantarkan barang ke konsumen masing-masing dan pembayaran secara COD jika masih dilingkup wilayah Kota Parepare, tetapi jika konsumen berada diluar kota parepare maka konsumen harus transfer dulu uangnya sesuai dengan bukti transfer baru barangnya akan dikirim. Jadi tidak perlu khawatir lagi adanya unsure penipuan dalam melakukan transaksi jual beli *online dropship*”¹⁶

Hal ini juga diperjelas oleh pihak konsumen sebagaimana berikut:

“jika *online shop* berada diluar kota parepare maka dilakukan transaksi tunai, dan jika *online shop* berada di kota parepare maka transaksinya COD”¹⁷

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dipahami bahwa dalam melakukan transaksi jual beli *online dropship* di kota parepare itu sangat mudah dilakukan baik itu pihak penjual maupun pihak konsumen tanpa bertemu secara langsung. Transaksi Jual beli *online dropship* bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja maka dari itu produk/barang hanya dipromosikan melalui sosial media seperti *Facebook*, *WhatsApp*, dan *Instagram*. Konsumen yang telah

¹⁶Ismayanti, Penjual Online dropship, *Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020*.

¹⁷Amalia Anindita J, Konsumen Online dropship, *Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020*.

memesan barang/produk membayar sesuai dengan yang tercantum digambar dan telah disepakati oleh kedua pihak tersebut. Adapun cara membayarnya bisa dilakukan via COD apabila pihak konsumen berada di kota parepare, apabila pihak konsumen berada diluar kota parepare maka proses pembayarannya transaksi via ATM sesuai dengan bukti pembayaran lalu barang/produknya akan dikirimkan langsung ke alamat konsumen.

Itulah alasan mengapa kebanyakan oaring lebih memilih menggunakan sistem COD ini. Sistem COD ini tidak hanya terbatas pada barang bekas namun juga berlaku pada barang baru.

Kemudian yang kedua yaitu sistem *barter*, meskipun sistem barter ini sudah sangat ketinggalan zaman namun masih banyak mereka para pelaku jual beli *online dropship* menggunakan sistem barter ini terutama pada jual beli barang bekas karena di anggap masih memberikan keuntungan bagi pelaku usaha maupun konsumen karena mereka menukar barang yang mereka butuhkan, keuntungan menggunakan sistem barter ini yaitu penjual dan pembeli bisa saling bertemu dan melihat langsung barang yang menjadi objek transaksi dan mereka bisa saling tawar menawar sehingga transaksi ini bisa dikatakan jauh dari penipuan.

4.2 Perlindungan hukum terhadap konsumen yang sudah melakukan transaksi jual beli *online dropship*

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk/barang yang dibeli dari pelaku usaha. Kondisi konsumen yang dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuta bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Berikut diuraikan hak-hak konsumen

4.2.1 Hak-Hak Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.

Hal ini dikatakan selaku konsumen sebagai berikut:

“iya, adanya kepuasan sendiri dan kemudahan pelayanan secara online”.¹⁸

- a. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen juga berhak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena mungkin saja dalam keadaan tertentu konsumen membayar harga suatu barang yang harganya jauh lebih tinggi daripada kegunaan, kualitas maupun kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha, sehingga konsumen merasa dirugikan. Dalam hal ini, konsumen tentu berhak meminta jaminan yang telah dijanjikan oleh pihak pelaku usaha.

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

Mengenai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Hal ini dikatakan oleh selaku konsumen sebagai berikut:

“untuk beberapa produk yang saya beli saya sudah mendapat informasi yang jelas tentang spesifikasi dari barang itu”.¹⁹

Hal serupa juga dikatakan Amrihani sebagai berikut:

“iya sangat jelas informasi barang yang ingin dibeli pasti diketahui informasi barangnya seperti bahan dan kainnya seperti apa”.²⁰

Akan tetapi ada juga beberapa konsumen *online dropship* yang tidak mendapatkan informasi dan ada juga sebagian yang mendapatkan Informasi jika ia bertanya kepada pihak penjual. Hal ini dikatakan oleh selaku pihak konsumen *online dropship* di Kota Parepare sebagai berikut:

¹⁸ Andry Syam, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

¹⁹ Andry Syam, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

²⁰ Amrihani, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

“hanya melihat gambar, tidak ada informasi mengenai produknya hanya sekedar gambar yang terlihat”²¹

Tapi hal yang berbeda juga diungkap oleh konsumen sebagai berikut:

“ia mendapatkan informasi karena sebelum membeli barang konsumen membaca deskripsi barang tersebut. Jika kurang jelas maka langsung bertanya kepada pihak penjual”²²

Hal serupa juga diungkap oleh Arfiani sebagai berikut:

“ia mendapatkan informasi kalau bertanya kepada pihak penjual”²³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat simpulkan bahwa beberapa konsumen telah mendapatkan informasi dari beberapa penjual *online dropship* terkait produk/barang yang penjual pasarkan. Adapun konsumen yang tidak mendapat informasi mengenai produk atau barang karena pelaku konsumen yang tidak bertanya kepada pelaku usaha *dropship online*.

Hal ini diperjelas oleh selaku pihak usaha *online dropship* yang ada di Kota Parepare sebagai berikut:

“iya sebelum konsumen membeli produk/barang pelaku usaha memberikan informasi mengenai barang/produk yang dijual dengan cara memposting foto asli dari barang tersebut”²⁴

Hal serupa juga dikatakan oleh Ismayanti selaku pelaku usaha sebagai berikut:

“saya selalu memberikan informasi karena saya tidak mau menjual barang/produk seperti menipu. Saya juga ini memposisikan diri saya sebagai konsumen jadi saya tahu seperti apa keinginan konsumen. Oleh karena itu saya selalu memberikan informasi mengenai detail barang/produk agar tidak ada yang merasa dirugikan”²⁵

4.2.1.4 Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.

²¹ Anita, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 14 Juli 2020.

²² Amalia Anidita J, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

²³ Arfiani Arifin, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

²⁴ Mardiana, Selaku Penjual *Online dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

²⁵ Ismayanti, Selaku Penjual *Online dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

Mengenai hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan pemerintah Kota Parepare menyediakan tempat untuk mengadu atau mengeluarkan keluhannya apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi yaitu Dikantor Dinas Perdagangan Kota Parepare dibawah naungan instansi pemerintah daerah kota parepare yang namanya Meterologi dan perlindungan konsumen. Hal ini dikatakan oleh salah satu staff Dinas Perdagangan Kota parepare sebagai berikut:

“Dinas Perdagangan adalah organisasi dibawah naungan instansi pemerintah daerah Kota Parepare, salah satu oraganisasinya adalah Meterologi dan Perlindungan konsumen. Adapun tugas dan fungsi pokoknya adalah bagaimana melakukan pemberdayaan konsumen dan membuat kebijakan-kebijakan terkait perlindungan konsumen yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 71 tentang Tata Kerja Dinas Perdagangan.”²⁶

Namun sebelum konsumen mengeluarkan keluhannya atau mengadu di Kantor Dinas Perdagangan Kota Parepare. Ia terlebih dahulu mengadu ke pelaku usaha terkait produk atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini dikatakan oleh pihak konsumen sebagai berikut:

“hal yang sering saya keluhkan kepada pelaku usaha adalah keterlambatan pengiriman barang bilangnya satu minggu tetapi lewat dari jangka waktu yang disepakati dan juga kualitas barang yang dibeli tidak sesuai dengan gambar seperti yang diiklan kainnya tebal tapi aslinya tipis dan kualitasnya tidak bagus.”²⁷

Hal serupa juga dikatakan oleh Amalia sebagai berikut:

“terkadang barang tersebut telat sampai dan barangnya ada sedikit kecacatan”²⁸

Hal-hal yang selalu dikeluhkan konsumen yaitu keterlambatan pengiriman barang dan juga barang yang dibeli terkadang tidak sesuai dengan gambar. Maka

²⁶ Abu Sofyan, Staff Dinas Perdagangan Kota Parepare, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 17 Juli 2020.

²⁷ Amrihani, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

²⁸ Amalia Anindita J, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

dari itu pelaku usaha menyiapkan media chat pribadi untuk mendengar keluhan konsumen mengenai kualitas barangnya. Hal ini diungkap oleh pelaku usaha online dropship di Kota Parepare sebagai berikut:

“iya langsung chat pribadi. Hal yang sering dikeluhkan adalah keterlambatan dan pengiriman barang dan saya memberikan pengertian dan meminta maaf apabila kesalahan itu datang dari saya.”²⁹

Hal serupa juga diungkap oleh Mardiana sebagai berikut:

“hal-hal yang sering dikeluhkan mengenai kualitas barangnya dan jika ada seperti itu konsumen langsung chat pribadi jika barangnya memang ada kecacatan dan saya menerima keluhan seperti itu jika memang barangnya mengalami kecacatan atau kerusakan.”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan konsumen itu telah terpenuhi.

4.2.1.5 Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen tersebut.

Mengenai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Hal ini dikatakan oleh staff Dinas Perdagangan Kota Parepare sebagai berikut:

“apabila hak konsumen tidak terpenuhi maka fungsi dinas perdagangan melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi dimasyarakat. Apabila barang/produk tidak sesuai dengan kualitas barang itu bisa diadukan di kantor dinas perdagangan.”³¹

4.2.1.6 Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Mengenai hal tersebut. Hal ini dikatakan oleh Bapak Abu Sofyan sebagai berikut:

²⁹ Tri Haryanti, Selaku Penjual Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 01 Juli 2020.

³⁰ Mardiana, Selaku Penjual Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

³¹ Abu Sofyan, Staff Dinas Perdagangan Kota Parepare, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 17 Juli 2020.

“jika ada yang mengadukan sebenarnya tidak pernah sampai ketahap penyelesaian hanya bersifat konsultasi saja.”³²

Hal ini dikatakan lagi oleh bapak Abu Sofyan sebagai berikut:

“jika ada yang mengeluh atau mengadu kita memberikan salah satu langka untuk mengadu ditempat pelaku usaha terlebih dahulu agar dia menyelesaikan masalahnya antara pelaku dan konsumen. Tetapi jika sudah diarahkan kesana tapi belum ada penyelesaian maka itu dilakukan mediasi dikantor Dinas perdagangan Kota Parepare”.³³

4.2.1.7 Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

4.2.1.8 Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian. Jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

4.2.1.9 Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian. Jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen sebenarnya bisa menuntut haknya apabila produk/barang yang ia beli tidak sesuai gambar seperti yang dikatakan oleh Bapak Abu Sofyan sebagai berikut:

“apabila hak tidak terpenuhi ia bisa menuntut ganti rugi uang dikembalikan atau barangnya diganti”³⁴

Hal ini dikatakan oleh pihak penjual sebagai berikut:

“apabila barangnya ternyata rusak atau robek si pelaku usaha memberikan ongkos jahit atau barang dikembalikan lalu uangnya juga dikembalikan. Bisa juga barangnya tetap diambil konsumen tetapi diberikan pengurangan harga dari sipelaku usaha”.³⁵

³² Abu Sofyan, Staff Dinas Perdagangan Kota Parepare, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 17 Juli 2020.

³³ Abu Sofyan, Staff Dinas Perdagangan Kota Parepare, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 17 Juli 2020.

³⁴ Abu Sofyan, Staff Dinas Perdagangan Kota Parepare, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 17 Juli 2020.

³⁵ Mardiana, Selaku Penjual *Online Dropship*, *Wawancara* di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

Tetapi ada beberapa konsumen tidak mendapat ganti rugi dari pelaku usaha. Karena konsumen tidak menuntut haknya seperti komplain ganti rugi atau barang yang rusak mereka hanya menerima saja. Hal ini dikatakan beberapa konsumen sebagai berikut:

“ada yang mengganti kerugian seperti mengembalikan uang tapi kebanyakan yang tidak seperti yang saya alami kerugian tidak pernah diganti”³⁶

Hal ini dikatakan Arfiani selaku pihak konsumen sebagai berikut:

“diterima saja karena barangnya tidak bisa dikembalikan sesuai kesepakatan”.³⁷

Hal ini dikatakan Amalia sebagai berikut:

“jika saya mendapat barang yang rusak maka saya tetap terima saja daripada harus mengembalikan barang tersebut. Tidak ada ganti rugi karena tidak pernah menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha”.³⁸

Berdasarkan wawancara diatas maka peneliti dapat simpulkan bahwa beberapa konsumen memang jarang sekali menuntut haknya kepada pihak penjual dikarenakan ada yang sepakat sebelum membeli produk/barang tidak bisa dikembalikan ada juga karena memang tidak pernah mendapat ganti rugi dari pelaku usaha. Sedangkan beberapa pelaku usaha lainnya selalu memberikan ganti rugi apabila pihak konsumen menuntut haknya. Hal ini dikatakan konsumen sebagai berikut:

“iya mendapat ganti rugi dari pelaku usaha seperti uangnya dikembalikan”³⁹

Hal serupa juga dikatakan Fadilla sebagai berikut:

“iya mendapat ganti rugi, kalau rusak barangnya dikembalikan lalu diganti dengan yang baru”.⁴⁰

³⁶ Anita, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 14 Juli 2020.

³⁷ Arfiani Arifin, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

³⁸ Amalia Anindita J, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

³⁹ Amrihani, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

⁴⁰ Fadillah Putri Mawardani, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 10 Juli 2020.

Hal ini diperjelas oleh pelaku usaha sebagai berikut:

“misalnya barang/produk warnanya tidak sesuai dengan gambar maka saya tanyakan dulu kepihak konsumen kalau dia tidak suka warnanya maka saya jual barangnya kekonsumen lain lalu saya pesankan kembali barangnya atau uangnya dikembalikan agar tidak ada yang merasa dirugikan”.⁴¹

Adapun kewajiban konsumen sebagai berikut:

4.2.2 Kewajiban Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang, dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh beberapa konsumen sebagai berikut:

“iya saya membayar harga sesuai yang disepakati”⁴²

Hal serupa juga dikatakan oleh Anita sebagai berikut:

“iya sesuai nilai yang disepakati dan juga sesuai ongkir”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa konsumen tersebut telah melakukan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yakni konsumen harus membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati sebelumnya dengan pelaku usaha.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

4.2.3 Asas-asas perlindungan konsumen

- a. Asas Manfaat. Dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, upaya tersebut harus memiliki manfaat terhadap konsumen agar konsumen merasa terlindungi. Manfaatnya tidak hanya bagi konsumen tetapi juga pelaku usaha.

Mengenai asas manfaat, asas ini dimaksudkan agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan kepada pelaku usaha untuk

⁴¹ Ismayanti, Selaku Penjual Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

⁴² Nuraeni, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

⁴³ Anita, Selaku Konsumen *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 14 Juli 2020.

memberikan informasi yang jujur kepada konsumen dalam menjual produk/barangnya. Aturan ini bukan hanya memberikan manfaat kepada konsumen agar terlindungi, namun juga kepada pelaku usaha, karena akan menambah kepercayaan konsumen akan produk/barang yang dijual sehingga saling ketergantungan dapat tercipta. Hal ini dikatakan oleh pelaku usaha sebagai berikut:

“saya selalu memberikan informasi karena saya tidak mau menjual barang/produk seperti menipu. Saya juga ini memposisikan diri saya sebagai konsumen jadi saya tahu seperti apa keinginan konsumen. Oleh karena itu saya selalu memberikan informasi mengenai detail barang/produk agar tidak ada yang merasa dirugikan”⁴⁴

Hal ini dikatakan lagi oleh Ismayanti sebagai berikut:

“kalau ada yang pesan saya akan kirimkan foto *real picture* agar ia percaya dan merasa puas dengan produknya”⁴⁵

b. Asas keadilan. Demi menjaga rasa keadilan, kewajiban sebagai konsumen maupun pelaku usaha harus dilaksanakan secara adil.

Mengenai asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban yang harus dilakukan konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Apabila kewajiban ini dilanggar, maka pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari perbuatan konsumen. Hal ini berlaku juga sebaliknya, sehingga dapat dikatakan bahwa ada kewajiban dan hak dari masing-masing pihak yang sifatnya adil bagi kedua pihak.

c. Asas keseimbangan, memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha.

Mengenai asas keseimbangan, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur agar kedudukan pelaku usaha dan konsumen dalam kedudukan

⁴⁴ Ismayanti, Selaku Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

⁴⁵ Ismayanti, Selaku Penjual *Online Dropship*, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 12 Juli 2020.

yang seimbang dan saling mempengaruhi, tidak ada pihak yang lebih kuat dibanding yang satunya.

d. Asas keamanan dan keselamatan, rasa aman dan keselamatan termasuk salah satu faktor penting bagi konsumen, untuk itu pelaku usaha harus memberikan rasa aman dan keselamatan atas produk yang dipakai atau yang digunakan dan jasa yang diberikan.

Mengenai asas keamanan dan keselamatan, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai perbuatan pelaku usaha dalam memproduksi barang harus sesuai dengan standar, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menjamin keamanan konsumen dalam mengkonsumsi produk pelaku usaha. Hal ini dikatakan oleh konsumen sebagai berikut:

“iya selalu diberikan jaminan keamanan biasanya jika barang tidak diterima dengan apa yang disepakati maka biasanya pelaku usaha mengembalikan uangnya”⁴⁶

Hal serupa juga dikatakan oleh Amalia sebagai berikut:

“iya diberikan jaminan keamanan karena setiap konsumen mengharapkan keamanan barang yang dibelinya dan konsumen meninjau terlebih dahulu apakah sudah banyak yang membeli barang tersebut dan bagaimana respon mereka”⁴⁷.

Keterangan lain konsumen sebagai berikut:

“dari segi keamanan lumayan terjamin tapi tidak sepenuhnya semua transaksi jual beli online dropship yang saya lakukan jaminan keamanannya sudah memadai”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa mengenai asas keamanan dan keselamatan konsumen *online dropship* hampir terpenuhi haknya dikarenakan beberapa konsumen diberikan jaminan keamanan

⁴⁶ Nuraeni, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

⁴⁷ AmaliaAnindita J, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 09 Juli 2020.

⁴⁸ Andry Syam, Selaku Konsumen Online Dropship, Wawancara di Lakukan di Kota Parepare Pada Tanggal 15 Juli 2020.

dari pelaku usaha terlebih dahulu jadi beberapa konsumen sudah mulai merasa aman jika ingin melakukan transaksi jual beli *online dropship* di Kota Parepare.

e. Asas kepastian hukum, asas ini bertujuan memberikan kepastian hukum terhadap konsumen agar tercipta rasa keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen.

Mengenai asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum. Bila ada pelaku usaha yang melakukan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, dipastikan ada sanksi hukum bagi pelaku usaha tersebut karena adanya kepastian hukum.

Disamping asas, hal yang diperlukan dalam suatu peraturan adalah tujuan. Adapun tujuan Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bertujuan untuk:

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

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat simpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat memberikan manfaat antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk meningkatkan kepercayaan dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam melakukan kegiatan

usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dari pelaku usaha. Dengan lahirnya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diterapkan.

Adapun penjelasan mengenai penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila merasakan dirugikan pada transaksi jula beli *online dropship* adalah dapat dapat menggunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepadaperadilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Hal tersebut senada dengan Pasal 45 Ayat1 Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen dijamin oleh Undang Undang untuk dapat mempertahankan hak-haknya terhadap pelaku usaha, selain itu konsumen juga diberikan pilihan untuk menentukan bentukpenyelesaian sengketa yang akan dipilih sebagaimana yang ditentukanpada Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”⁴⁹

⁴⁹ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum* 08 No.02, 2014-2015, h. 98.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

- a. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu :

- a). Gugatan perdata biasa/konvensional;
- b). Gugatan perdata gugatan kelompok atau class action;

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen gugatan kelompok atau class action telah tercantum pada pasal 46 ayat 1 huruf b yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Dalam hal ini gugatan kelompok harus diajukan oleh sekelompok konsumen yang benar benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.

- c). *Legal standing*.

Legal standing merupakan proses beracara yang diajukan oleh suatu lembaga dalam hal ini Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM adalah lembaga non pemerintahan yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah guna melakukan kegiatan mengenai perlindungan konsumen

- b. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52 jo. Surat keputusan menteri perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan yang telah dirumuskan pada Pasal 52 diatas, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu Konsiliasi.

Konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK bersikap pasif sebagai konsiliator. Majelis BPSK

bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. Di dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan menklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengahnya para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa.

a). Mediasi

Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan konsiliasi, pada mediasi Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat.

b). Arbitrase

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Selain upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Pada penjelasan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian secara damai dapat berarti penyelesaian dengan cara musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.⁵⁰

c. Upaya hukum bagi pembeli dalam dalam sengketa jual beli *online*.

Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi pembeli dalam sengketa jual beli online adalah melalui dua jalur yaitu jalur litigasi atau melalui proses pengadilan,

⁵⁰ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum*. h. 98.

pembeli atau pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan aturan pasal 38 ayat 1 II ITE sedangkan jalur non litigasi atau ADR, pembeli dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yaitu dengan proses mediasi, konsiliasi, negoisasi atau arbitrase yang diatur dalam pasal 39 ayat 2 UU ITE. Berikut adalah table penyelesaian sengketa antara jalur litigasi dan non litigasi:⁵¹

Tabel 1 Data Penyelesaian Sengketa Antara Jalur Litigasi Dan Non Litigasi

Keterangan	Mediasi	Konsiliasi	Artibrase
Proses	Non formal	Non formal	Non formal
Jangka Waktu	Cepat	Cepat	Cepat
Sifat	Mediator dan para pihak bersengketa	Konsiliator dan para pihak bersengketa	Arbitrater dan para pihak bersengketa
Biaya	Ditanggung bersama atau kesepakatan para pihak	Ditanggung bersama atau kesepakatan para pihak	- Ditentukan oleh arbiter - Biaya dihitung berdasarkan nilai (pasal 36 prosedur Arbitrase BANI)

⁵¹ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti dan Rizania Kharisma Sari, *Justitia Jurnal Hukum*, h.127.

Putusan	Tidak mengikat (apabila gagal mencapai kesepakatan. Para pihak dapat menempuh upaya gugatan di pengadilan atau arbitrase)	Tidak mengikat (apabila gagal mencapai kesepakatan. Para pihak dapat menempuh upaya gugatan di pengadilan atau arbitrase)	<ul style="list-style-type: none"> - Final - Mempunyai kekuatan hukum - Mengikat para pihak.
Pengambil keputusan	Para pihak dengan fasilitas mediator	Para pihak dengan fasilitas konsiliator	Arbiter

4.3 Tinjauan Hukum Ekonomi islam Terhadap Jual beli Online *Dropship* Di Kota Parepare

Hukum ekonomi islam mengajarkan bahwa dalam melakukan kegiatan ekonomi termasuk dalam kegiatan jual beli online dropship, maka pelaku ekonomi perlu melakukan segala jenis kegiatan tersebut sesuai dengan ajaran hukum ekonomi islam. Barang yang diperjual belikan adalah sesuatu yang baik dan halal. Sebagaimana para pelaku dropship di Kota Parepare menjual barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen seperti pakaian, jilbab, sepatu dan aksesoris wanita. Barang-barang tersebut dijual dengan harga bervariasi tergantung jenis dan model

Jual beli merupakan salah satu kegiatan bermuamalah yang dicontohkan oleh Nabi. Seiring dengan kemajuan teknologi, jual beli kini bisa dilakukan

melalui media sosial, tanpa perlu bertemu antara penjual dan pembeli di suatu tempat. Contohnya adalah jual beli *online dropship*.

Suatu kegiatan jual beli dikatakan sah menurut syariat Islam apabila memenuhi rukun dan syarat jual beli. Suatu akad jual beli harus memenuhi empat rukun yang tidak boleh ditinggalkan yaitu *al-aqidain*, *objek akad*, *sighat al-aqd* dan *Maudhu'ul Aqd*. Beberapa komponen ini harus ada dalam suatu kontrak atau akad. Dalam *online dropship* barang atau objek yang ditransaksikan belumlah diketahui secara pasti oleh penjual ataupun pembeli. Hanya pihak *supliyer* atau *dropshipper* lah yang mengetahui kondisi sebenarnya barang tersebut. Padahal antara penjual maupun pembeli harus sama-sama mengetahui kondisi suatu objek akad yang akan ditransaksikan secara jelas. Baik itu bahan, ukuran, warna, dan modelnya.

Jual beli *online dropship* adalah kegiatan jual beli *online* dimana pelaku usaha tidak menyediakan stok barang. Yang mana penjual maupun pembeli tidak mengharuskan untuk bertemu secara langsung atau bertatap muka untuk menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harganya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya.

Masyarakat di Kota Parepare banyak melakukan usaha jual beli *online dropship* dan banyak pula yang melakukan transaksi beli *online dropship*. Tetapi tak jarang dari mereka yang merasa puas dengan jual beli *online dropship* dan mendapatkan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atau melakukan ganti rugi terhadap barang/produk yang cacat.

Akan tetapi agama Islam telah mengajarkan bahwa mencari rezeki adalah mencari karunia Allah swt. Dan manusia diperintahkan melakukan usaha produktif seperti bertanggung jawab atau melakukan ganti rugi terhadap produk/barang yang dibeli konsumen. Karena jual beli merupakan perbuatan yang mulia dan pelaku jual beli *online dropship* mendapat keridhaan Allah swt. Bahkan Rasulullah Saw, menegaskan bahwa penjual yang jujur dan benar kelak diakhirat akan ditempatkan bersama para nabi, syuhada, dan orang-orang shaleh. Lain halnya, jual beli yang mengandung unsure kezaliman seperti berdusta, mengurangi takaran, timbangan, dan ukuran. Maka tidak lagi bernilai ibadah

tetapi sebaliknya, yaitu perbuatan dosa. Untuk menjadi penjual yang jujur itu berat, tetapi harus disadari bahwa kecurangan dan kebohongan itu tidak ada gunanya.

Jadi usaha yang baik dan jujur itulah yang paling menyenangkan yang akan mendatangkan keberuntungan, kebahagiaan, dan sekaligus keridhaan Allah. Dalam agama Islam misalnya, orang boleh melakukan transaksi jual beli *online dropship* tanpa bertemu secara langsung atau bertatap muka dan barang yang dijualnya belum ada sekalipun.

Untuk mengetahui apakah jual beli online bertentangan atau tidak ditinjau dari hukum Islam, maka perlu dikomparasikan dengan syarat dan rukun jual beli, yaitu:

a. Orang yang Berakad

Secara umum al-‘aqid (pelaku) jual beli disyaratkan harus ahli dan memiliki kemampuan untuk melakukan akad atau mampu menjadi pengganti orang lain jika ia menjadi wakil.

Pihak-pihak yang berakad harus sudah mencapai tingkatan *mumayyiz* dan Menurut mazhab Hanafi, apabila akad yang dilakukannya membawa keuntungan bagi dirinya, seperti menerima hibah, wasiat dan sedekah maka akadnya sah. Sebaliknya apabila akad yang itu membawa kerugian pada dirinya, seperti meminjamkan harta pada orang lain, mewakafkan, mengibahkan, maka tindakan hukumnya tidak dibenarkan menurut hukum Islam.

Transaksi yang dilakukan anak kecil yang *mumayyiz* yang mengandung manfaat dan mudharat sekaligus, seperti jual beli, sewa menyewa, dan perserikatan dagang dapat dipandang sah. Menurut hukum dengan ketentuan bila walinya mengizinkan setelah dipertimbangkan dengan sematangmatangnya.⁵²

Dalam transaksi jual beli online, masing-masing pihak yang terlibat transaksi telah memenuhi kriteria tingkatan *mumayyiz*, dan telah mampu mengoperasikan handphone dan tentunya telah memenuhi ketentuan memiliki

⁵² Misbahuddin, E-Commerce dan Hukum Islam, h. 119.

kecakapan yang sempurna dan mempunyai wewenang untuk melakukan transaksi dan hal ini tidak mungkin dilakukan oleh orang yang tidak memiliki kecakapan yang sempurna, seperti dilakukan oleh anak kecil yang belum berakal atau orang gila.

Adapun keberadaan penjual dan pembeli, meskipun dalam transaksi jual beli online tidak bertemu langsung, akan tetapi melalui internet telah terjadi saling tawar-menawar atau interaksi jual beli antara penjual dan pembeli. Dengan demikian syarat orang yang berakad dalam jual beli telah terpenuhi.

b. Sighat (Lafal Ijab dan Kabul)

Ijab dan kabul merupakan unsur terpenting dari suatu akad karena dengan adanya ijab dan kabul, maka terbentuklah suatu akad. Ijab dan kabul harus diungkapkan secara jelas dalam transaksi yang bersifat mengikat kedua belah pihak, seperti akad jual beli, sewa menyewa, dan akad nikah.⁵³

Dalam hukum Islam, pernyataan ijab dan kabul dapat dilakukan dengan lisan, tulisan atau surat-menyurat, atau isyarat yang memberi pengertian dengan jelas tentang adanya ijab dan kabul dan dapat juga berupa perbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam ijab dan kabul.

Apabila ijab dan kabul diucapkan dalam akad jual beli, maka kepemilikan barang dan uang telah berpindah tangan. Barang yang berpindah tangan itu menjadi milik pembeli dan nilai tukar atau uang berpindah menjadi milik penjual.⁵⁴

Pada zaman sekarang, perwujudan ijab dan kabul tidak lagi diucapkan, akan tetapi dilakukan dengan tindakan pembeli mengambil barang dan membayar uang, serta tindakan penjual menerima uang dan menyerahkan barang tanpa ucapan apapun. Misalnya, jual beli di super market, mall, dan toko-toko lainnya.

Jumhur ulama berpendapat bahwa jual beli seperti ini dibolehkan apabila hal tersebut sudah merupakan kebiasaan suatu masyarakat dalam suatu negeri,

⁵³ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jilid 3, h.829.

⁵⁴ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jilid 3, h.829.

karena telah ada unsure rida (suka sama suka) dari kedua belah pihak sesuai dengan yang terkandung dalam QS *an-nisa/4:29*.⁵⁵

Dalam transaksi jual beli online, Penjual dan pembeli tidak berada dalam satu tempat tertentu bisa saja transaksi dilakukan dari berbagai negara yang berbeda. Pada dasarnya, pernyataan kesepakatan pada transaksi jual beli online sama dengan pernyataan kesepakatan sebagaimana transaksi dalam hukum Islam. Pernyataan itu dapat dilakukan dengan berbagai cara dan melalui berbagai media, selama dapat dipahami maksudnya oleh penjual dan pembeli dan tentunya atas dasar kerelaan antara kedua pihak yang melakukan transaksi.

Berdasarkan teori diatas peneliti dapat simpulkan bahwa jika seorang pembeli mengambil suatu barang dagangan dan memberikan harganya, tanpa mengucapkan suatu ucapan atau tanpa isyarat kepada penjual, jual belinya sah, karena perbuatan tukar-menukar demikian sudah merupakan bukti suka sama suka. Sebab, kalau salah satu pihak tidak suka, tentu ia tidak akan memberikan miliknya kepada pihak yang lain.

c. Objek Transaksi Jual Beli

Bentuk objek akad dapat berupa benda berwujud dan benda yang tidak berwujud. Mengenai produk/barang yang dijadikan objek transaksi jual beli online tergantung pada penawaran pihak penjual dan pemesanan dari pembeli mengenai jenis barang apa dan bagaimana yang akan dibeli.

Adapun salah satu syarat barang yang diperjualbelikan adalah barang itu ada atau tidak ada ditempat, tetapi pihak penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu. Misalnya disebuah toko, karena tidak mungkin memajang barang dagangan semuanya karena masih dipabrik.⁵⁶

Berdasarkan teori diatas peneliti dapat simpulkan bahwa belum adanya produk/barang pada saat akad, bukan berarti akadnya tidak sah. karena objek dalam transaksi jual beli online, meski belum ada pada saat akad, tetap dipastikan ada kemudian hari. Konsumen tidak dapat melihat langsung objek dalam transaksi

⁵⁵ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jilid 3, h.830.

⁵⁶ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jilid 3, h.830.

jual beli online, karena yang ditampilkan di internet adalah berupa foto benda tersebut, sehingga konsumen sulit memastikan apakah barang itu ada atau tidak. Tetapi, barang yang ditransaksikan dalam jual beli online ini sebenarnya telah ada dan siap dikirim atau bersifat pemesanan. Mengenai jual beli barang yang tidak ada ditempat akad jual beli, dapat dilakukan asalkan kriteria atau syarat barang yang dijanjikan sesuai dengan informasi, maka jual beli tersebut sah.

d. Ada Nilai Tukar Pengganti Barang

Unsure terpenting dalam jual beli adalah nilai tukar dari barang yang dijual. Adapun syarat sah yang dikemukakan oleh ulama fikih sebagai berikut:

- a). Jual beli terhindar dari cacat, seperti kriteria barang yang diperjualbelikan itu tidak diketahui, baik jenis, kualitas, kuantitas, jumlah harga tidak jelas, mengandung unsur paksaan, unsur tipuan, mudarat, serta adanya syarat-syarat lain yang membuat jual beli itu rusak;
- b). Apabila barang yang diperjualbelikan itu benda bergerak, maka barang itu bisa langsung dikuasai pembeli dan harga barang bisa dikuasai penjual dan adapun barang yang tidak bergerak, bisa dikuasai oleh pembeli setelah surat-menyuratnya diselesaikan sesuai dengan urf (kebiasaan) setempat.

Dalam transaksi jual beli online di Kota Parepare sebelum proses pembayaran dilakukan, masing-masing pelaku usaha dan konsumen telah menyepakati mengenai jumlah dan jenis mata uang yang digunakan sebagai pembayaran serta metode pembayaran yang digunakan, misalnya transaksi antar bank atau via COD. Pada saat pelaku usaha dan konsumen telah mencapai kesepakatan, kemudian melakukan pembayaran melalui bank, dan setelah pembayaran telah diterima oleh penjual dan pembeli telah mengirimkan bukti pembayaran atau kuitansi pembelian, maka penjual mengirim barang sesuai dengan kesepakatan mengenai saat penyerahan dan spesifikasi barang kepada pembeli.

Pembayaran harga dalam transaksi jual beli online pada prinsipnya telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam sistem perikatan Islam. Pembayaran atau harga dalam transaksi jual beli online merupakan sesuatu yang bernilai dan bermanfaat. Uang yang digunakan sebagai alat pembayaran pengganti barang dapat ditentukan dan diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi dan dibayarkan sesuai kesepakatan penjual dan pembeli.

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat simpulkan bahwa jual beli online termasuk muamalah hukumnya dibolehkan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Setelah mengkaji rukun dan syarat jual beli dalam hukum Islam, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa transaksi jual beli online ini tidak bertentangan dengan hukum Islam, baik dari segi orang yang berakad, sighthat(lafal ijab dan kabul), objek transaksi, dan nilai tukar barang, selama dalam transaksi itu tidak ada unsur haram, seperti riba, gharar (penipuan), bahaya, ketidakjelasan, dan merugikan hak orang lain, pemaksaan, dan tentunya barang atau jasa yang jadi objek transaksi jual beli online adalah halal.



