

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DENGAN SISTEM DROPSHIPPING (Studi Pada Usaha *Dropshipping* Askomsel Bandar Lampung)

Oleh
Muhammad Latief

Dropshipping adalah sistem penjualan produk milik *supplier* dengan bermodalkan sampel foto barang. Salah satu bentuk kegiatan ini dilakukan oleh Askomsel Bandar Lampung dengan tidak menggunakan perjanjian kerjasama antara *dropshipper* dengan *suppliernya* sehingga tak jarang menimbulkan permasalahan mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum kepada konsumen dalam pelaksanaan jual beli *dropshipping*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis normatif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, studi dokumen, dan wawancara. Pengolahan data dilakukan dengan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa perjanjian jual beli *dropshipping* di Askomsel melibatkan tiga pihak yaitu Askomsel, *supplier*, dan konsumen yang dibuat dengan memenuhi syarat sah perjanjian dalam bentuk kontrak elektronik sesuai ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE. Pelaksanaan perjanjian dimulai setelah dikirimnya bukti pembayaran oleh konsumen. Askomsel berkewajiban mengirimkan barang sesuai pesanan, menanggung dan menjamin terhadap cacat tersembunyi sesuai dengan ketentuan Pasal 1491 KUH Perdata.

Perlindungan hukum kepada konsumen dilakukan secara preventif dan represif dengan pemenuhan hak-hak konsumen yang dibuktikan dengan adanya tim *customer service* dan *programing* yang bertugas mencari *supplier* terpercaya dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang dijual sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK. Tanggung jawab sebagai bentuk penyelesaian sengketa di Askomsel dengan cara ganti rugi menggunakan layanan

return, repair, atau pengembalian uang konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK dan Pasal 9 UU ITE.

Kata Kunci: Jual Beli *Online*, *Dropshipping*, Perlindungan Hukum kepada Konsumen