

**TANGGUNG JAWAB HUKUM *DROPSHIPPER* DAN DISTRIBUTOR  
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*: ANALISIS  
PERTANGGUNGJAWABAN BERLAPIS**

**Salwa Az Zahra<sup>1</sup>, Joni Emirzon<sup>2</sup>, Muhammad Syaifuddin<sup>3</sup>  
Universitas Sriwijaya**

**email:** [salwaazzahra376@gmail.com](mailto:salwaazzahra376@gmail.com)<sup>1</sup>, [jemirzon@gmail.com](mailto:jemirzon@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[muhhammad.syaifuddin.2871973@gmail.com](mailto:muhhammad.syaifuddin.2871973@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Perkembangan ekosistem e-commerce di Indonesia, khususnya model bisnis dropshipping, menimbulkan persoalan hukum mengenai pembagian tanggung jawab antara dropshipper dan distributor yang hingga kini belum diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan hukum dan hubungan kontraktual antara dropshipper dan distributor, serta mekanisme pertanggungjawaban berlapis yang meliputi bentuk dan batas tanggung jawab hukum masing-masing pihak terhadap kerugian konsumen melalui dua basis pertanggungjawaban (wanprestasi dan perbuatan melawan hukum), serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dalam transaksi e-commerce. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, kasus, konseptual, dan analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dropshipper berkedudukan sebagai Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) berdasarkan Pasal 1 angka 4 PP Nomor 80 Tahun 2019, yang bertanggung jawab langsung kepada konsumen berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata dan Pasal 19 ayat (1) UUPK. Distributor dapat dimintai pertanggungjawaban langsung kepada konsumen atas dasar perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Ketiadaan regulasi khusus menciptakan ketidakpastian hukum. Diperlukan penguatan regulasi khusus dan kontrak tertulis yang komprehensif antara para pihak.

**Kata Kunci:** Dropshipping, Tanggung Jawab Hukum, Pertanggungjawaban Berlapis, Hak Regres, E-Commerce, Perlindungan Konsumen.

## PENDAHULUAN

Memasuki era modern, kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar pada cara masyarakat Indonesia menjalankan aktivitas jual beli. Tumbuhnya ekosistem *e-commerce* secara pesat melahirkan ragam model usaha baru yang lebih adaptif, di antaranya *dropshipping* sebuah sistem di mana pelaku usaha memasarkan produk milik pihak ketiga tanpa harus memiliki atau mengelola stok barang secara mandiri. Berdasarkan laporan e-Conomy SEA 2025 oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, nilai transaksi *e-commerce* Indonesia pada tahun 2025 diperkirakan mencapai 71 miliar dolar Amerika Serikat.<sup>1</sup> Perkembangan yang begitu cepat tersebut belum diikuti dengan kejelasan pemahaman mengenai aspek hukumnya, khususnya terkait penentuan pihak yang harus memikul tanggung jawab apabila timbul permasalahan dalam hubungan transaksi antara *dropshipper* dan distributor.

Ketentuan Pasal 9 ayat (1) UU ITE mewajibkan setiap pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap terkait barang atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.<sup>2</sup> Dalam praktiknya, kewajiban tersebut sering kali dibebankan kepada *dropshipper* sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen, meskipun seluruh informasi mengenai produk pada umumnya bersumber dari distributor atau pemasok. Kondisi ini menimbulkan persoalan mengenai batas pertanggungjawaban hukum masing-masing pihak dalam transaksi elektronik. Untuk menciptakan kepastian hukum dan tata kelola perdagangan digital yang lebih baik, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai regulasi, salah satunya melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 yang mengatur penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik,<sup>3</sup> namun belum ada pengaturan yang secara spesifik mengatur hubungan hukum internal antara *dropshipper* dan distributor. Kondisi ini menciptakan ketidakpastian hukum yang pada akhirnya merugikan konsumen.

Data yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2025 terdapat 7.887 laporan konsumen yang diterima, dengan sebagian besar pengaduan berkaitan dengan transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Tingginya jumlah pengaduan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas perdagangan digital masih menghadapi berbagai permasalahan yang berpotensi merugikan konsumen dan memerlukan penguatan aspek perlindungan hukum.<sup>4</sup> Pada tahun sebelumnya, pengaduan serupa didominasi permasalahan barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, dan dugaan penipuan oleh pelaku usaha.<sup>5</sup> Berbagai penelitian terdahulu telah membahas tanggung jawab *dropshipper* terhadap konsumen, namun kajian mengenai hubungan hukum internal antara *dropshipper* dan distributor beserta pembagian tanggung jawab hukum masing-masing pihak masih sangat

---

<sup>1</sup>Google, Temasek, & Bain and Company. (2025). e-Conomy SEA 2025. <https://blog.google/intl/id-id/company-news/outreach-initiatives/e-conomy-sea-2025-ekonomi-digital-indonesia-mendekati-gmv-us100-miliar/>

<sup>2</sup>Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang kewajiban penyampaian informasi yang benar, jelas, dan jujur dalam penawaran produk melalui sistem elektronik.

<sup>3</sup>Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mewajibkan setiap pelaku usaha PMSE untuk memenuhi persyaratan perizinan sebelum menjalankan kegiatan usaha.

<sup>4</sup>Kementerian Perdagangan RI. (2026). Siaran Pers: Kemendag Terima 7.887 Laporan Pengaduan Konsumen pada 2025. Ditjen PKTN. <https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/kemendag-terima-7887-laporan-pengaduan-konsumen-pada-2025-99-persen-berhasil-ditangani>

<sup>5</sup>Bisnis.com, "Kemendag Terima 3.682 Aduan Konsumen pada 2024, 97% Soal E-Commerce," 9 Januari 2025, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250109/12/1830197/kemendag-terima-3682-aduan-konsumen-pada-2024-97-soal-e-commerce>

terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif kedudukan hukum, hubungan kontraktual, bentuk dan batas tanggung jawab hukum, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dalam ekosistem bisnis dropshipping.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada bahan hukum tertulis berupa peraturan perundang-undangan, doktrin, putusan pengadilan, dan asas hukum. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi empat pendekatan: (1) Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), dengan menelaah UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, dan PP Nomor 80 Tahun 2019; (2) Pendekatan Kasus (*Case Approach*), dengan menganalisis Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel sebagai bahan analogi hukum; (3) Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), menelaah doktrin dan teori kontrak elektronik serta tanggung jawab hukum; dan (4) Pendekatan Analitis (*Analytical Approach*), yang menilai kejelasan, kecukupan, dan konsistensi norma hukum yang berlaku. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode interpretasi hukum gramatikal, sistematis, historis, dan teleologis.<sup>6</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kedudukan Hukum dan Hubungan Kontraktual Dropshipper dan Distributor

*Dropshipper* memiliki kedudukan hukum sebagai Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 4 PP Nomor 80 Tahun 2019.<sup>7</sup> Secara lebih luas, PP PMSE mendefinisikan PMSE sebagai transaksi perdagangan yang dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.<sup>8</sup> Dalam kedudukannya sebagai pihak yang menawarkan dan menjual produk kepada konsumen, *dropshipper* secara hukum memikul tanggung jawab langsung terhadap konsumen meskipun tidak menguasai atau menyimpan barang yang menjadi objek transaksi. Tanggung jawab tersebut timbul karena *dropshipper* bertindak sebagai penjual dalam transaksi elektronik serta menjadi pihak yang menjalin hubungan kontraktual dengan konsumen. Keterikatan hukum antara *dropshipper* dan konsumen lahir dari adanya kesepakatan yang terbentuk melalui transaksi elektronik, sehingga hak dan kewajiban para pihak tetap melekat meskipun proses pengiriman barang dilakukan oleh pihak lain.<sup>9</sup>

Distributor, di sisi lain, berkedudukan sebagai penyedia stok barang yang bertanggung jawab atas kualitas fisik, pengemasan, dan pengiriman barang berdasarkan Pasal 1 angka 14 PP PMSE.<sup>10</sup> Distributor memiliki kewenangan dan pengendalian terhadap penyediaan, penyimpanan, serta pengiriman barang kepada konsumen, sehingga kondisi dan kualitas produk yang diterima oleh konsumen pada akhirnya sangat bergantung pada pelaksanaan kewajiban distributor. Oleh karena itu, secara faktual distributor turut berperan dalam

---

<sup>6</sup> Abu Hamid al-Ghazali, *Al-Mustasfa min 'Ilm al-Ushul*, Jilid 1 (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1993), hlm. 174.

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

<sup>8</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 1 angka 2 dan Pasal 3.

<sup>9</sup> R. Suryo Putro Matarani dan Albertus Sentot Sudarwanto, "Wanprestasi dalam Perjanjian Elektronik: Analisis Pertanggungjawaban Penjual dalam Transaksi E-Commerce," *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, Vol. 5 No. 1 (2025), hlm. 76–82.

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 14 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

menentukan timbul atau tidaknya kerugian yang dialami konsumen.<sup>11</sup>

Hubungan hukum antara *dropshipper* dan distributor pada dasarnya dibangun melalui dua bentuk perikatan yang saling berhubungan. Pertama, perjanjian jual beli yang lahir antara *dropshipper* dan konsumen sebagai dasar terjadinya transaksi elektronik. Kedua, perjanjian pengadaan atau penyediaan barang yang terjalin antara *dropshipper* dan distributor untuk memenuhi kewajiban penyerahan barang kepada konsumen. Kedua hubungan kontraktual tersebut membentuk suatu rangkaian perikatan yang saling berkaitan dalam pelaksanaan sistem bisnis *dropshipping*. Meskipun perjanjian elektronik diakui sah berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata,<sup>12</sup> Salah satu kendala mendasar dalam hubungan hukum antara *dropshipper* dan distributor adalah tidak adanya kontrak tertulis yang mengatur secara rinci hak dan kewajiban para pihak. Dalam praktiknya, kerja sama tersebut sering kali hanya didasarkan pada komunikasi melalui media elektronik, seperti aplikasi pesan instan atau platform digital lainnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesulitan dalam proses pembuktian apabila terjadi perselisihan, terutama terkait penentuan hak, kewajiban, maupun tanggung jawab hukum masing-masing pihak.<sup>13</sup>

Analisis melalui teori kepastian hukum Gustav Radbruch<sup>14</sup> menunjukkan bahwa kondisi ini mencerminkan ketidaksesuaian antara tujuan kepastian hukum dan penerapan norma dalam praktik. Hans Kelsen melalui teori hukum murni juga menegaskan bahwa validitas suatu norma bergantung pada norma yang lebih tinggi dalam sistem hukum.<sup>15</sup> Belum adanya pengaturan yang secara khusus mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam hubungan antara *dropshipper* dan distributor berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam kedudukan hukum para pihak. Kondisi tersebut dapat menyebabkan posisi tawar *dropshipper* menjadi lebih lemah dan pada akhirnya berdampak pada berkurangnya perlindungan terhadap kepentingan konsumen, ketidakjelasan pengaturan dalam transaksi *e-commerce* berpotensi menghambat terwujudnya kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.<sup>16</sup>

## 2. Bentuk dan Batas Tanggung Jawab Hukum Dropshipper dan Distributor

Tanggung jawab hukum dalam ekosistem *dropshipping* bersifat berlapis dan dapat didasarkan pada dua instrumen hukum utama: wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

### a. Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Terhadap konsumen, *dropshipper* memikul tanggung jawab hukum utama berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata<sup>17</sup> yang tidak dapat dialihkan dengan alasan kesalahan berasal dari distributor. Hal ini diperkuat oleh Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menerapkan prinsip *strict liability* bagi pelaku usaha.<sup>18</sup> Tidak dipenuhinya kewajiban yang telah diperjanjikan, baik dalam bentuk tidak dilakukannya penyerahan barang, penyerahan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan, maupun keterlambatan dalam pengiriman, dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban untuk memberikan

<sup>11</sup>Belinda Dwi Tamara, "Kedudukan Hukum Dropshipper dalam Transaksi Jual Beli Online", *Jurist-Diction*, Vol. 4, No. 6, 2021, hlm. 2223–2242.

<sup>12</sup>Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>13</sup>Haura, Ratna Artha Windari, dan I Gusti Ayu Apsari Hadi, "Daya Ikat Perjanjian Elektronik dalam Transaksi E-Commerce: Telaah Yuridis atas Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda dan Konsekuensi Wanprestasi Penjualan," *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, Vol. 7 No. 1 (2026), hlm. 66–71.

<sup>14</sup>Gustav Radbruch, *Rechtsphilosophie*, Stuttgart: Koehler, 1950, hlm. 73–74.

<sup>15</sup>Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, terj. Anders Wedberg, New York: Russell & Russell, 1961.

<sup>16</sup>Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam, "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 30 No. 2 (2023), hlm. 250–265.

<sup>17</sup>Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>18</sup>Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

ganti rugi.<sup>19</sup> *dropshipper* tetap bertanggung jawab secara hukum kepada konsumen atas kerugian yang ditimbulkan dalam transaksi *e-commerce*.<sup>20</sup>

Di sisi lain, distributor dapat dimintai pertanggungjawaban oleh *dropshipper* melalui hak regres (tuntutan balik) berdasarkan Pasal 1267 KUH Perdata<sup>21</sup> Apabila tidak terpenuhinya kewajiban dalam transaksi terjadi akibat kesalahan atau kelalaian distributor, maka distributor dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul. Dalam konstruksi hubungan hukum tersebut, terdapat mekanisme pertanggungjawaban yang bersifat berjenjang, di mana *dropshipper* tetap bertanggung jawab kepada konsumen sebagai pihak yang melakukan transaksi secara langsung. Selanjutnya, *dropshipper* memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada distributor atas kerugian yang timbul akibat kesalahan yang dilakukan oleh distributor. Mekanisme ini pada dasarnya bertujuan untuk menjamin perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen.<sup>22</sup>

#### **b. Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum**

Meskipun tidak terdapat hubungan kontraktual secara langsung antara konsumen dan distributor, konsumen tetap memiliki dasar hukum untuk mengajukan gugatan terhadap distributor melalui mekanisme perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata,<sup>23</sup> apabila empat unsur terpenuhi secara kumulatif: adanya perbuatan melanggar hukum, kesalahan, kerugian nyata, dan hubungan kausalitas.<sup>24</sup> Ketentuan tersebut menjadi relevan apabila dapat dibuktikan bahwa distributor secara sengaja atau karena kelalaiannya mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diperjanjikan, mendistribusikan barang palsu, atau melakukan pengemasan yang tidak memenuhi standar sehingga menyebabkan kerusakan pada barang yang diterima konsumen.

Selain itu, Pasal 28 ayat (1) UU ITE memberikan landasan hukum untuk meminta pertanggungjawaban pihak yang menyebarkan informasi menyesatkan dalam transaksi elektronik.<sup>25</sup> Penerapan prinsip *strict liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada konsumen, karena tuntutan ganti rugi tidak mensyaratkan pembuktian adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha.<sup>26</sup>

#### **c. Analisis Berdasarkan Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel**

Guna memahami penerapan pertanggungjawaban hukum secara konkret, penelitian ini menggunakan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel sebagai analogi hukum.<sup>27</sup> Dalam perkara tersebut, penggugat mengajukan gugatan terhadap supplier atas dasar tidak terpenuhinya kewajiban penyerahan barang sebagaimana telah diperjanjikan. Meskipun pembayaran atas keseluruhan pesanan telah dilakukan, *supplier* hanya menyerahkan 265 unit tas dari total 12.000 unit yang disepakati. Berdasarkan fakta hukum yang terungkap di persidangan, Majelis Hakim berpendapat bahwa tergugat telah melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi prestasi secara utuh sesuai dengan isi perjanjian. Oleh karena itu, tergugat dinyatakan bertanggung jawab atas kerugian yang

---

<sup>19</sup>Muhammad Hasrul dan Zulkifli Aspan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-Commerce terhadap Kerugian Konsumen", *Jurnal Yustika: Media Hukum dan Keadilan*, Vol. 25, No. 01, 2022, hlm. 14–26.

<sup>20</sup>Devina Dini Fauziyyah dan Sri Wahyuni, "Pertanggungjawaban Hukum Dropshipper terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm. 238–254.

<sup>21</sup>Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>22</sup>Muhammad Syaiful, "Tanggung Jawab Hukum dan Perhitungan Ganti Rugi dalam Wanprestasi Perjanjian Elektronik," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 31 No. 2 (2024), hlm. 289–301.

<sup>23</sup>Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

<sup>24</sup>Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017, hlm. 5–9.

<sup>25</sup>Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

<sup>26</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

<sup>27</sup>Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel.

timbul dan diwajibkan untuk memberikan ganti rugi kepada penggugat.

Majelis Hakim menyatakan bahwa perjanjian antara para pihak telah memenuhi keempat syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan mengikat para pihak berdasarkan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.<sup>28</sup> Berdasarkan pertimbangan hukum dalam putusan tersebut, dapat diidentifikasi tiga prinsip hukum yang relevan. Pertama, setiap pihak yang telah menerima pembayaran memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian. Kedua, perjanjian yang dibuat dan disepakati melalui media elektronik tetap memiliki kekuatan mengikat serta akibat hukum yang sama dengan perjanjian yang dibuat secara konvensional. Ketiga, terdapat mekanisme pertanggungjawaban yang bersifat berjenjang, di mana pihak yang berhubungan langsung dengan pihak yang dirugikan tetap memikul tanggung jawab utama, tanpa menghilangkan haknya untuk menuntut pertanggungjawaban pihak lain yang menjadi penyebab timbulnya kerugian.<sup>29</sup>

### 3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Efektif

#### a. Jalur Non-Litigasi

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa melalui mekanisme non-litigasi cenderung lebih sering dipilih karena nilai kerugian yang dipersengketakan umumnya tidak terlalu besar serta adanya kebutuhan untuk memperoleh penyelesaian secara cepat, sederhana, dan efisien. Adapun beberapa sarana penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh meliputi: (1) mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan secara internal oleh *platform marketplace*; dan (2) penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>30</sup> (3) *Online Dispute Resolution* (ODR)<sup>31</sup> serta (4) Arbitrase digital melalui BANI yang dapat dijalankan secara daring.

Walaupun BPSK menyediakan alternatif penyelesaian sengketa yang relatif cepat dan sederhana, lembaga ini masih menghadapi sejumlah kendala dalam menangani sengketa yang timbul dari transaksi digital. Salah satu tantangan utama berkaitan dengan keterbatasan kapasitas teknis dalam memahami karakteristik transaksi elektronik serta melakukan penilaian terhadap alat bukti berbasis elektronik yang diajukan para pihak.<sup>32</sup> Pengembangan sistem ODR yang terintegrasi secara nasional menjadi langkah strategis yang diperlukan<sup>33</sup> pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa *e-commerce* yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan transaksi digital.<sup>34</sup>

#### b. Jalur Litigasi

Penyelesaian melalui jalur pengadilan tetap tersedia sebagai sarana *ultimum remedium*. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.<sup>35</sup> Dalam perkara yang melibatkan sejumlah konsumen yang mengalami kerugian

---

<sup>28</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 dan Pasal 1338 ayat (1).

<sup>29</sup>Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm. 98–102.

<sup>30</sup>Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>31</sup>Dian Ekawati, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik melalui Online Dispute Resolution", *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Vol. 16, No. 1, 2021, hlm. 48–58.

<sup>32</sup>Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2019, hlm. 210–215.

<sup>33</sup>Nurnaningsih Amriani dan Haris Y. P., "Penguatan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Ekonomi Digital," *Jurnal IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 31 No. 3 (2024), hlm. 420–435.

<sup>34</sup>Audi Febriwidhia Aulia Putra dan Dedon Dianta, "Implementasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce dalam Hal Terjadinya Pelanggaran Pelaku Usaha," *Officium Notarium*, Vol. 5 No. 1 (2025), hlm. 1–20.

<sup>35</sup>Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

serupa dan berasal dari fakta hukum yang sama, mekanisme gugatan perwakilan kelompok (*class action*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 dapat digunakan sebagai sarana untuk memperjuangkan hak-hak para konsumen secara kolektif.<sup>36</sup>

Tantangan utama jalur litigasi meliputi: (1) pembuktian hubungan hukum tanpa kontrak tertulis; (2) keterbatasan teknis aparat peradilan dalam menilai alat bukti elektronik;<sup>37</sup> dan (3) kesulitan pelaksanaan putusan terhadap pelaku yang beroperasi secara anonim. Salah satu upaya yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan putusan adalah pengembangan mekanisme pemblokiran rekening perbankan atau akun *marketplace* milik pihak yang bertanggung jawab melalui koordinasi antara pengadilan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan penyelenggara platform *marketplace*.

#### 4. Urgensi Penguatan Pengaturan Hukum Transaksi Dropshipping

Indonesia masih membutuhkan pengaturan yang lebih komprehensif dan khusus untuk mengakomodasi dinamika hukum dalam praktik *dropshipping*.<sup>38</sup> Ketiadaan norma yang secara spesifik mengatur hubungan hukum antara *dropshipper* dan distributor menimbulkan ketidakpastian hukum. Hal ini tercermin dari tingginya pengaduan konsumen dari 3.682 pengaduan pada tahun 2024<sup>39</sup> menjadi 7.887 pengaduan pada tahun 2025<sup>40</sup> dengan sekitar 91 persen berasal dari transaksi elektronik. Laporan Kemendag tahun 2023 juga mencatat tren serupa.<sup>41</sup>

Beberapa aspek yang perlu diatur secara khusus mencakup perumusan kedudukan hukum *dropshipper* dan distributor beserta hak dan kewajiban masing-masing pihak, kewajiban pembuatan perjanjian tertulis yang memuat klausul mengenai jaminan kualitas barang, mekanisme ganti rugi, pembagian tanggung jawab, dan penyelesaian sengketa, penerapan sistem sertifikasi atau verifikasi bagi distributor, serta penguatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk sengketa transaksi digital. Di samping itu, efektivitas penegakan hukum dalam ekosistem ekonomi digital memerlukan sinergi kelembagaan yang kuat antara regulator, aparat penegak hukum, lembaga pengawas, dan penyelenggara platform digital guna mewujudkan kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan iklim usaha yang sehat.<sup>42</sup>

## KESIMPULAN

Pertama, *dropshipper* memiliki kedudukan hukum sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 PP

<sup>36</sup>Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

<sup>37</sup>Ahmad M. Ramli dan Pratama Dahlia, "Pembuktian Elektronik dalam Sistem Peradilan Pidana dan Perdata di Indonesia," *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 54 No. 2 (2024), hlm. 233–248.

<sup>38</sup>Muhammad Ikhsan dan Dian Novita, "Kebutuhan Pengaturan Khusus dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Studi atas Perlindungan Hukum Konsumen," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 31 No. 2 (2024), hlm. 210–225.

<sup>39</sup> *Bisnis.com*, "Kemendag Terima 3.682 Aduan Konsumen pada 2024, 97% Soal E-Commerce," 9 Januari 2025, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250109/12/1830197/kemendag-terima-3682-aduan-konsumen-pada-2024-97-soal-e-commerce>

<sup>40</sup> Kementerian Perdagangan RI. (2026). *Siaran Pers: Kemendag Terima 7.887 Laporan Pengaduan Konsumen pada 2025*. Ditjen PKTN. <https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/kemendag-terima-7887-laporan-pengaduan-konsumen-pada-2025-99-persen-berhasil-ditangani>

<sup>41</sup>Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *Laporan Layanan Pengaduan Konsumen Tahun 2023*, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN), Jakarta, 2024.

<sup>42</sup>Luthfi Wibowo dan Anindita Rahma, "Sinergitas Lembaga dalam Penegakan Hukum pada Ekosistem Ekonomi Digital di Indonesia," *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol. 13 No. 1 (2024), hlm. 45–60.

Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sehingga secara yuridis bertanggung jawab langsung terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Di sisi lain, distributor berperan sebagai penyedia barang yang bertanggung jawab atas ketersediaan stok, kualitas produk, serta proses pengiriman barang kepada konsumen. Hubungan hukum antara *dropshipper* dan distributor pada dasarnya lahir dari dua lapis perikatan yang saling berkaitan, yaitu perjanjian jual beli antara *dropshipper* dan konsumen serta perjanjian pengadaan barang antara *dropshipper* dan distributor. Namun demikian, praktik bisnis *dropshipping* masih menghadapi kendala berupa tidak adanya kontrak tertulis yang mengatur secara komprehensif hak, kewajiban, pembagian tanggung jawab, dan mekanisme penyelesaian sengketa para pihak. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan kesulitan pembuktian apabila terjadi wanprestasi maupun sengketa dalam pelaksanaan transaksi elektronik.

Kedua, sistem pertanggungjawaban hukum dalam praktik *dropshipping* pada dasarnya bersifat berlapis (*layered liability*). Dropshipper sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen memikul tanggung jawab utama atas pelaksanaan perjanjian dan pemenuhan hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata mengenai ganti rugi akibat wanprestasi serta Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Di sisi lain, distributor juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara langsung apabila terbukti melakukan perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Selain itu, dalam hal kerugian konsumen timbul akibat kesalahan yang berasal dari distributor, *dropshipper* sebagai pihak yang telah memenuhi kewajiban ganti rugi kepada konsumen berhak mengajukan tuntutan regres kepada distributor berdasarkan mekanisme hukum yang diatur dalam Pasal 1267 KUH Perdata. Dengan demikian, pembagian tanggung jawab tersebut bertujuan untuk menjamin perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara *dropshipper* dan distributor dalam pelaksanaan transaksi elektronik.

Ketiga, mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia melalui platform *marketplace*, BPSK, ODR, mediasi, arbitrase, maupun litigasi masing-masing memiliki kelebihan dan keterbatasan dalam konteks transaksi digital. Penguatan kapasitas BPSK, pengembangan sistem ODR terintegrasi, serta perlunya regulasi khusus yang mengatur ekosistem *dropshipping* menjadi rekomendasi utama guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dewi, Shinta. 2020. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Refika Aditama.
- Fuady, Munir. 2017. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gabriel, Henry Deeb. 2013. *Contracts for the Sale of Goods in International Commerce*. Oxford: Oxford University Press.
- Kelsen, Hans. 1961. *General Theory of Law and State*. Terj. Anders Wedberg. New York: Russell & Russell.
- Khairandy, Ridwan. 2013. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH Uii Press.
- Khairandy, Ridwan. 2021. *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*. Yogyakarta: FH Uii Press.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Nugroho, Susanti Adi. 2019. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Radbruch, Gustav. 1950. *Rechtsphilosophie*. Stuttgart: Koehler.
- Salim, H.S. 2019. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Ui Press.

#### **Jurnal**

- Amriani, Nurnaningsih dan Haris Y. P. 2024. "Penguatan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Ekonomi Digital." *Jurnal IUS QUiA IUSTUM*, Vol. 31 No. 3, hlm. 420–435.
- Arini, Ni Kadek Ayu dan Lalu Wira Pria Suhartana. 2022. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Dropship." *Commerce Law*, Vol. 2, No. 2.
- Ekawati, Dian. 2021. "Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik melalui Online Dispute Resolution." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Vol. 16, No. 1, hlm. 48–58.
- Fauziyyah, Devina Dini dan Sri Wahyuni. 2022. "Pertanggungjawaban Hukum Dropshipper terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce." *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, Vol. 5, No. 2, hlm. 238–254.
- Gabriel, Henry Deeb. 2023. "The concept and necessity of 'control' in the use of emerging technologies in commercial transactions." *Uniform Law Review*, Vol. 28 No. 3–4, hlm. 257–268.
- Hasrul, Muhammad dan Zulkifli Aspan. 2022. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-Commerce terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Yustika: Media Hukum dan Keadilan*, Vol. 25, No. 01, hlm. 14–26.
- Haura, Ratna Artha Windari, dan I Gusti Ayu Apsari Hadi. 2026. "Daya Ikat Perjanjian Elektronik dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, Vol. 7 No. 1, hlm. 66–71.
- Ikhsan, Muhammad dan Dian Novita. 2024. "Kebutuhan Pengaturan Khusus dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum IUS QUiA IUSTUM*, Vol. 31 No. 2, hlm. 210–225.
- Imaniyati, Neni Sri dan Panji Adam. 2023. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum IUS QUiA IUSTUM*, Vol. 30 No. 2, hlm. 250–265.
- Matarani, R. Suryo Putro dan Albertus Sentot Sudarwanto. 2025. "Wanprestasi dalam Perjanjian Elektronik." *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, Vol. 5 No. 1, hlm. 76–82.
- Pratiwi, Winanda Putri Ayu, Sri Lestari Purnomo, dan Dian Eka Pusvita Azis. 2021. "Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Dropshipper Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce." *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1 No. 2, hlm. 110–115.
- Prayuti, Yuyut, Elis Herlina, dan Mia Rasmiaty. 2024. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, Vol. 10, No. 1.
- Putra, Audi Febriwidhia Aulia dan Dedon Dianta. 2025. "Implementasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce dalam Hal Terjadinya Pelanggaran Pelaku Usaha." *Officium Notarium*, Vol. 5 No. 1, hlm. 1–20.
- Ramli, Ahmad M. dan Pratama Dahlia. 2024. "Pembuktian Elektronik dalam Sistem Peradilan Pidana dan Perdata di Indonesia." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 54 No. 2, hlm. 233–248.
- Syaiful, Muhammad. 2024. "Tanggung Jawab Hukum dan Perhitungan Ganti Rugi dalam Wanprestasi Perjanjian Elektronik." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 31 No. 2, hlm. 289–301.
- Tamara, Belinda Dwi. 2021. "Kedudukan Hukum Dropshipper dalam Transaksi Jual Beli Online." *Jurist-Diction*, Vol. 4, No. 6, hlm. 2223–2242.
- Wibowo, Luthfi dan Anindita Rahma. 2024. "Sinergitas Lembaga dalam Penegakan Hukum pada Ekosistem Ekonomi Digital di Indonesia." *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 13 No. 1, hlm. 45–60.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek voor Indonesie).

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

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

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **Putusan Pengadilan**

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel.

### **Situs Internet**

Bisnis.com, "Kemendag Terima 3.682 Aduan Konsumen pada 2024, 97% Soal E-Commerce," 9 Januari 2025, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250109/12/1830197/kemendag-terima-3682-aduan-konsumen-pada-2024-97-soal-e-commerce>

Google, Temasek, & Bain and Company. (2025). e-Conomy SEA 2025. <https://blog.google/intl/id-id/company-news/outreach-initiatives/e-conomy-sea-2025-ekonomi-digital-indonesia-mendekati-gmv-us100-miliar/>

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Laporan Layanan Pengaduan Konsumen Tahun 2023, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN), Jakarta, 2024

Kementerian Perdagangan RI. (2026). Siaran Pers: Kemendag Terima 7.887 Laporan Pengaduan Konsumen pada 2025. Ditjen PKTN. <https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/kemendag-terima-7887-laporan-pengaduan-konsumen-pada-2025-99-persen-berhasil-ditangani>