

Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi *E-Commerce* Di Indonesia (Study Pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat)

Septari Pratiwi^{1*}, Rahmad Sujud Hidayat², Fikry Latukau³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tangerang Raya, Perumahan Sudirman Indah Blok E, Tigaraksa Kab. Tangerang, Banten, Indonesia
septariipratiwi@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to determine legal protection for sellers in *E-Commerce* transactions in Indonesia (study at PT. Ratu Magenta Kedoya West Jakarta). Technology and information are currently experiencing very rapid development and are used in various fields. In the trade sector, intense competition between online shop business actors means that online shop business actors need other parties to compete. In preparing this work, empirical legal writing methods were used with a legal approach, factual approach and conceptual approach, as well as qualitative analysis techniques and descriptive analysis to explain legal protection for sellers in *E-Commerce* transactions in Indonesia. The research results show that legal protection for sellers in *E-Commerce* transactions in Indonesia is related to the provisions of statutory regulations, especially Articles 6 and 7 of the UUPK concerning the rights and obligations of economic actors.

Keywords: Online Business People, E-Commerce, Legal Protection

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia (studi pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat). Teknologi dan informasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan digunakan di berbagai bidang. Pada sektor perdagangan, persaingan yang ketat antar pelaku usaha toko online mengakibatkan para pelaku usaha toko online membutuhkan pihak lain untuk bersaing. Dalam penyusunan karya ini digunakan metode penulisan hukum empiris dengan pendekatan hukum, pendekatan faktual dan pendekatan konseptual, serta teknik analisis kualitatif dan analisis deskriptif untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia berkaitan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan khususnya Pasal 6 dan 7 UUPK tentang hak dan kewajiban pelaku ekonomi.

Kata kunci: Pelaku Bisnis Online, *E-Commerce*, Perlindungan Hukum

Copyright (c) 2026 Septari Pratiwi, Rahmad Sujud Hidayat, Fikry Latukau

✉Corresponding author: Septari Pratiwi

Email Address: septariipratiwi@gmail.com (Perumahan Sudirman Indah Blok E, Tigaraksa, Tangerang, Banten)

Received 18 July 2026, Accepted 24 July 2026, Published 30 July 2026

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi sistem perdagangan dari model konvensional menuju perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *E-Commerce*) (Purbo & Wahyudi, 2001; Nugroho, 2006). Di Indonesia, pertumbuhan transaksi *E-Commerce* mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring meningkatnya penggunaan internet, perkembangan platform digital, serta perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli (Ding, 1999; Barkatullah, 2017).

Kondisi tersebut memberikan peluang yang besar bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar dan meningkatkan efisiensi bisnis. Namun, di balik perkembangan tersebut muncul berbagai permasalahan hukum, khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik (Miru & Yodo, 2015; Barkatullah, 2017). Selama ini, regulasi yang berlaku cenderung lebih

menitikberatkan pada perlindungan konsumen sebagai pihak yang dianggap lebih lemah, sedangkan perlindungan terhadap penjual atau pelaku usaha masih belum memperoleh perhatian yang seimbang (Hadjon, 1987). Akibatnya, penjual sering menghadapi berbagai risiko, seperti pembatalan transaksi secara sepihak, penyalahgunaan sistem pengembalian barang, bukti pembayaran palsu, manipulasi ulasan (*review*), hingga kesulitan memperoleh kepastian hukum ketika terjadi sengketa.

Secara normatif, perlindungan hukum dalam transaksi elektronik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun demikian, berbagai ketentuan tersebut belum secara komprehensif mengakomodasi perlindungan hukum terhadap penjual dalam praktik transaksi *E-Commerce*, sehingga masih terdapat kesenjangan antara pengaturan normatif dengan implementasinya di lapangan.

Penelitian mengenai perlindungan hukum dalam transaksi elektronik telah banyak dilakukan. Muhammad Rizal Fauzi (2022) meneliti perlindungan hukum terhadap pelaku usaha *online shop* akibat wanprestasi dalam kegiatan *endorse* dan menyimpulkan bahwa pelaku usaha memperoleh perlindungan berdasarkan ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Didik Kusumayadi (2022) mengkaji pengaturan hukum bagi para pihak dalam transaksi *E-Commerce* menurut sistem hukum Indonesia dengan menitikberatkan pada sinkronisasi antara Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian Sugesti et al. (2020) menunjukkan bahwa pelaku usaha online masih mengalami berbagai bentuk kerugian akibat tindakan konsumen sehingga diperlukan keseimbangan perlindungan hukum. Devi dan Priyanto (2021) menjelaskan bahwa wanprestasi konsumen dalam transaksi elektronik menimbulkan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha. Vivi Anggraini (2024) lebih memfokuskan kajian pada dampak perkembangan *online shop* terhadap pendapatan pedagang konvensional, sedangkan Melisa Trinanda Faisal dan Muhammad Iqbal Fasa (2025) membahas peran *E-Commerce* dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembahasan mengenai *E-Commerce* masih didominasi oleh aspek perlindungan konsumen, pengaturan transaksi elektronik, maupun dampak ekonomi digital, sementara kajian yang secara khusus mengkaji implementasi perlindungan hukum terhadap penjual berdasarkan pengalaman empiris pelaku usaha masih relatif terbatas.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena mengintegrasikan pendekatan yuridis empiris dengan analisis implementasi perlindungan hukum terhadap penjual pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat sebagai pelaku usaha yang menjalankan transaksi melalui platform *E-Commerce*. Penelitian ini tidak hanya menganalisis kesesuaian pengaturan hukum yang berlaku, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi perusahaan dalam memperoleh

perlindungan hukum, termasuk praktik penipuan menggunakan bukti transfer palsu, pembatalan transaksi, serta efektivitas penyelesaian sengketa yang diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem perdagangan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaturan hukum mengenai perlindungan hak pelaku usaha sebagai penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia, bagaimana implementasi perlindungan hukum tersebut pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat, serta berbagai kendala hukum yang dihadapi beserta upaya penyelesaiannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum perlindungan terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce*, mengevaluasi implementasinya pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat, serta mengidentifikasi kendala dan upaya penyelesaian guna mewujudkan kepastian hukum dan keseimbangan perlindungan bagi para pihak dalam transaksi elektronik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan empiris (Marzuki, 2007). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji berbagai ketentuan hukum yang mengatur perlindungan terhadap pelaku usaha dalam transaksi elektronik, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Soekanto & Mamuji, 2013). Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk mengetahui implementasi ketentuan hukum tersebut dalam praktik melalui fakta-fakta yang terjadi di lapangan (Moleong, 2006).

Objek penelitian adalah perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce* dengan studi kasus pada PT. Ratu Magenta Kedoya, Jakarta Barat, sebagai perusahaan yang menjalankan kegiatan perdagangan melalui platform digital. Pemilihan objek penelitian didasarkan pada adanya permasalahan hukum yang dihadapi perusahaan dalam transaksi elektronik, seperti pembatalan transaksi secara sepihak, penyalahgunaan sistem pembayaran, dan sengketa yang timbul dalam hubungan hukum antara penjual dan konsumen.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak PT. Ratu Magenta yang memahami pelaksanaan transaksi elektronik serta berbagai kendala hukum yang dihadapi perusahaan. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen lain yang berkaitan dengan perlindungan hukum dalam transaksi *E-Commerce*.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap penjual dalam praktik bisnis perusahaan, sedangkan studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh landasan teoritis dan normatif yang mendukung analisis penelitian.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menghubungkan hasil penelitian lapangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, teori perlindungan hukum, dan teori pertanggungjawaban hukum (Anwar, 2003). Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi PT. Ratu Magenta, serta merumuskan upaya penyelesaian yang dapat memberikan kepastian hukum dan keseimbangan perlindungan bagi para pihak dalam transaksi elektronik.

HASIL DAN DISKUSI

Pengaturan Hukum Perlindungan Hak Pelaku Usaha sebagai Penjual dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan hukum mengenai perlindungan hak pelaku usaha sebagai penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia telah memiliki landasan normatif yang cukup komprehensif (Miru & Yodo, 2015). Perlindungan tersebut diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Regulasi tersebut memberikan dasar hukum terhadap pelaksanaan transaksi elektronik sekaligus mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam perdagangan digital (Republik Indonesia, 1999; Republik Indonesia, 2016; Republik Indonesia, 2019).

Penelitian ini menemukan bahwa meskipun sistem hukum Indonesia telah mengatur hak pelaku usaha, implementasinya belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keseimbangan antara penjual dan konsumen (Hadjon, 1987). Sebagian besar pengaturan masih berorientasi pada perlindungan konsumen sehingga pelaku usaha sering kali berada pada posisi yang kurang menguntungkan ketika terjadi sengketa. Kondisi tersebut terlihat dari mekanisme penyelesaian sengketa pada berbagai platform *marketplace* yang cenderung mengutamakan perlindungan konsumen dibandingkan perlindungan terhadap hak-hak penjual. Akibatnya, pelaku usaha masih menghadapi risiko berupa pembatalan transaksi secara sepihak, manipulasi bukti pembayaran, penyalahgunaan fitur pengembalian barang (*return fraud*), serta pemberian ulasan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara *law in books* dan *law in action*, yaitu

adanya perbedaan antara norma hukum yang telah ditetapkan dengan implementasi hukum dalam praktik perdagangan elektronik. Secara normatif, Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, memperoleh perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik, melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, serta memperoleh rehabilitasi nama baik apabila kerugian konsumen tidak disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha (Republik Indonesia, 1999). Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian, hak-hak tersebut belum terlaksana secara optimal karena mekanisme pembuktian elektronik dan kebijakan internal platform digital masih menjadi faktor dominan dalam penyelesaian sengketa.

Secara teoritis, temuan penelitian ini sejalan dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Hadjon (1987), yang membedakan perlindungan hukum menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa melalui pembentukan regulasi dan pengaturan hak serta kewajiban para pihak, sedangkan perlindungan represif diberikan setelah sengketa terjadi melalui mekanisme penyelesaian hukum. Dalam konteks transaksi *E-Commerce*, kedua bentuk perlindungan tersebut telah tersedia dalam sistem hukum Indonesia, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang berlangsung lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasi dan mekanisme penegakan hukumnya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengakuan terhadap dokumen elektronik dan kontrak elektronik sebagai alat bukti yang sah memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi digital. Keberadaan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memperluas konsep pembuktian dalam hukum Indonesia sehingga bukti elektronik memiliki kekuatan pembuktian yang setara dengan alat bukti konvensional apabila memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2016). Namun demikian, dalam praktiknya proses verifikasi bukti elektronik masih menghadapi berbagai kendala, terutama ketika transaksi melibatkan pihak ketiga sebagai penyelenggara sistem elektronik (Rosadi, 2015).

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Barkatullah (2017) yang menyatakan bahwa keberhasilan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh keandalan sistem elektronik dan kepastian mekanisme pembuktian digital. Selain itu, penelitian Kusumayadi (2022) menjelaskan bahwa harmonisasi antara hukum perlindungan konsumen, hukum perdata, dan hukum teknologi informasi masih menjadi tantangan dalam menciptakan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Fauzi (2022), yang menyimpulkan bahwa pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh konsumen.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis empiris mengenai perlindungan hukum terhadap penjual sebagai subjek hukum yang selama ini relatif kurang memperoleh perhatian dibandingkan konsumen. Penelitian terdahulu umumnya lebih banyak membahas perlindungan konsumen sebagai pihak yang rentan dalam transaksi elektronik, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku

usaha juga menghadapi berbagai bentuk kerentanan hukum akibat penyalahgunaan sistem transaksi digital. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha harus dipahami sebagai bagian integral dari upaya menciptakan keseimbangan hukum dalam ekosistem perdagangan elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan hukum terhadap pelaku usaha tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan regulasi, tetapi juga oleh implementasi peraturan, kualitas sistem elektronik, mekanisme pembuktian digital, serta komitmen penyelenggara *marketplace* dalam menerapkan prinsip keadilan bagi seluruh pihak. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi kebijakan antara pemerintah, penyelenggara sistem elektronik, dan pelaku usaha agar perlindungan hukum terhadap penjual dapat diwujudkan secara lebih efektif dalam mendukung perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Penjual dalam Transaksi E-Commerce di PT. Ratu Magenta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap penjual di PT. Ratu Magenta telah dilaksanakan melalui penerapan mekanisme perlindungan hukum preventif dan represif yang saling melengkapi. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi *E-Commerce* tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pelaku usaha dalam membangun sistem pengendalian internal yang mampu meminimalkan risiko sengketa. Dengan demikian, perlindungan hukum dalam praktik tidak hanya diwujudkan melalui instrumen hukum formal, tetapi juga melalui penerapan tata kelola perusahaan yang mendukung kepastian hukum dalam setiap tahapan transaksi (Hadjon, 1987).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Operasional, Staf Administrasi *E-Commerce*, dan Staf Marketing PT. Ratu Magenta, diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai bentuk perlindungan preventif, antara lain memberikan informasi produk secara lengkap dan akurat, melakukan sinkronisasi data stok dengan sistem *marketplace*, mendokumentasikan proses pengemasan barang melalui rekaman video (*packing video*), memberikan edukasi teknis kepada pelanggan, serta menawarkan penggunaan asuransi pengiriman. Seluruh prosedur tersebut diterapkan sebagai bentuk mitigasi risiko hukum sekaligus memperkuat posisi perusahaan apabila terjadi sengketa dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini menemukan bahwa penyampaian informasi produk secara lengkap menjadi salah satu faktor utama yang mampu mengurangi potensi sengketa antara penjual dan pembeli (Miru & Yodo, 2015). PT. Ratu Magenta mencantumkan spesifikasi teknis setiap produk secara rinci sehingga konsumen memperoleh informasi yang memadai sebelum melakukan pembelian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan implementasi kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Republik Indonesia, 1999). Semakin lengkap informasi yang diberikan kepada konsumen, semakin kecil kemungkinan timbulnya perselisihan akibat kesalahan persepsi terhadap produk yang dipasarkan.

Selain transparansi informasi, penelitian ini juga menemukan bahwa dokumentasi digital memiliki fungsi yang sangat penting dalam memperkuat pembuktian hukum. Setiap proses pengemasan barang direkam sebagai alat bukti elektronik untuk menunjukkan bahwa produk telah dikirim sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan. Rekaman tersebut menjadi bukti pendukung ketika konsumen mengajukan komplain mengenai kerusakan barang ataupun ketidaksesuaian produk. Temuan ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap penjual karena alat bukti elektronik telah diakui sebagai alat bukti yang sah dalam sistem hukum Indonesia (Republik Indonesia, 2016).

Penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran *escrow* pada platform *marketplace* memberikan perlindungan terhadap kedua belah pihak. Dana pembayaran tidak langsung diterima oleh penjual, tetapi disimpan sementara oleh penyelenggara sistem elektronik hingga transaksi dinyatakan selesai. Sistem tersebut mampu mengurangi risiko gagal bayar sekaligus meningkatkan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa pada platform masih cenderung memberikan perlindungan yang lebih besar kepada konsumen sehingga dalam beberapa kasus bukti elektronik yang diajukan penjual belum memperoleh pertimbangan yang proporsional.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Barkatullah (2017) yang menyatakan bahwa keberhasilan transaksi elektronik tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem elektronik yang menjamin keamanan data dan keandalan transaksi. Penelitian Kusumayadi (2022) juga menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi perlindungan hukum sangat dipengaruhi oleh harmonisasi antara aspek hukum, teknologi informasi, dan tata kelola penyelenggara sistem elektronik. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan baru bahwa penguatan sistem dokumentasi digital dan penerapan standar operasional perusahaan memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan posisi hukum pelaku usaha ketika menghadapi sengketa transaksi elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap penjual di PT. Ratu Magenta telah berjalan dengan cukup baik melalui penerapan perlindungan hukum preventif, penguatan dokumentasi digital, serta penerapan prosedur operasional yang terstandarisasi. Meskipun demikian, efektivitas perlindungan tersebut masih dipengaruhi oleh kebijakan penyelenggara *marketplace* yang memiliki kewenangan dalam menentukan hasil akhir penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli.

Kendala Hukum yang Dihadapi PT. Ratu Magenta serta Upaya Penyelesaiannya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi PT. Ratu Magenta dalam memperoleh perlindungan hukum bukan terletak pada kurangnya regulasi, melainkan pada implementasi perlindungan hukum dalam praktik transaksi elektronik (Barkatullah, 2017). Perkembangan teknologi digital yang berlangsung sangat cepat belum sepenuhnya diikuti oleh mekanisme penegakan hukum yang mampu mengakomodasi berbagai bentuk penyalahgunaan sistem transaksi elektronik. Akibatnya, pelaku usaha masih menghadapi berbagai risiko kerugian meskipun

telah memenuhi seluruh kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa salah satu kendala yang paling merugikan adalah penggunaan bukti transfer palsu oleh konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, PT. Ratu Magenta pernah mengalami kerugian yang cukup besar akibat manipulasi bukti pembayaran dalam transaksi elektronik. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pengakuan alat bukti elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik belum sepenuhnya mampu mencegah terjadinya penyalahgunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem verifikasi pembayaran yang lebih kuat untuk memberikan perlindungan terhadap pelaku usaha (Republik Indonesia, 2016).

Selain itu, penelitian menemukan bahwa penyalahgunaan mekanisme pengembalian barang (*return fraud*) masih menjadi salah satu bentuk kerugian yang sering dialami perusahaan. Beberapa konsumen mengajukan pengembalian barang dengan alasan kerusakan produk, padahal kerusakan tersebut terjadi akibat kesalahan penggunaan atau bahkan terdapat indikasi penukaran barang. Dalam kondisi demikian, perusahaan harus menanggung biaya pengiriman ulang maupun kehilangan produk apabila bukti elektronik yang dimiliki tidak memperoleh pertimbangan yang memadai dari pihak *marketplace*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap penjual masih menghadapi ketimpangan dibandingkan perlindungan yang diberikan kepada konsumen (Simbolon & Rosando, 2023).

Penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa persoalan yurisdiksi dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik. Karakteristik *E-Commerce* yang bersifat lintas wilayah menyebabkan proses penegakan hukum menjadi lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional. Perbedaan domisili antara penjual dan pembeli sering kali menghambat proses penyelesaian sengketa, khususnya apabila nilai kerugian relatif kecil sehingga penyelesaian melalui jalur litigasi menjadi tidak efisien. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa perkembangan perdagangan digital memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebijakan internal penyelenggara *marketplace* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum terhadap penjual. Meskipun platform telah menyediakan pusat resolusi sengketa, proses pengambilan keputusan masih lebih banyak mempertimbangkan perlindungan konsumen dibandingkan hak-hak pelaku usaha. Akibatnya, bukti berupa dokumentasi video pengemasan, riwayat komunikasi, maupun bukti transaksi yang diajukan penjual belum selalu menjadi dasar utama dalam penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara sistem elektronik memiliki peran strategis dalam menciptakan keseimbangan perlindungan hukum antara penjual dan pembeli.

Sebagai bentuk penyelesaian, PT. Ratu Magenta telah menerapkan berbagai upaya preventif maupun represif. Upaya preventif dilakukan melalui peningkatan kualitas dokumentasi digital, verifikasi pembayaran sebelum pengiriman barang, pengarsipan seluruh data transaksi, peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen, serta pelatihan bagi karyawan mengenai aspek hukum transaksi elektronik. Adapun upaya represif dilakukan melalui pengajuan komplain kepada pihak *marketplace*,

penyelesaian sengketa secara musyawarah, hingga pelaporan kepada aparat penegak hukum apabila ditemukan unsur tindak pidana.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian Fauzi (2022) yang menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha masih memerlukan penguatan mekanisme penegakan hukum agar hak-hak pelaku usaha dapat terlindungi secara optimal. Di sisi lain, Barkatullah (2017) menegaskan bahwa keberhasilan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik memerlukan sinergi antara regulasi, teknologi informasi, dan penyelenggara sistem elektronik. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa keseimbangan perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada kebijakan *marketplace* sebagai pihak yang memfasilitasi hubungan hukum antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penguatan perlindungan hukum terhadap penjual memerlukan harmonisasi regulasi, peningkatan kualitas pembuktian elektronik, penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa digital, serta kebijakan penyelenggara *marketplace* yang lebih adil bagi seluruh pihak. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepastian hukum, memperkuat kepercayaan pelaku usaha, dan mendorong terciptanya ekosistem perdagangan elektronik yang berkeadilan di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia telah memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memberikan kepastian hukum terhadap hak pelaku usaha, keabsahan kontrak elektronik, serta kekuatan pembuktian digital. Implementasinya pada PT. Ratu Magenta Kedoya Jakarta Barat telah diwujudkan melalui penerapan perlindungan hukum preventif, antara lain dengan memberikan informasi produk secara transparan, menjamin kualitas produk, memanfaatkan sistem *escrow* pada platform *marketplace*, serta menerapkan standar operasional dokumentasi digital sebagai alat bukti dalam penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakseimbangan perlindungan hukum yang lebih berorientasi pada konsumen, penyalahgunaan mekanisme retur dan ulasan oleh konsumen yang beritikad tidak baik, serta hambatan penyelesaian sengketa lintas wilayah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan mengutamakan penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi dengan memanfaatkan pusat resolusi *marketplace*, memperkuat bukti elektronik, serta meningkatkan edukasi kepada konsumen. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan keseimbangan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia.

REFERENSI

Anwar, S. (2003). *Metode penelitian*. Pustaka Belajar.

- Asikin, Z. (2014). *Mengenal filsafat hukum*. Pustaka Reka Cipta.
- Badruzaman, M. D. (2016). *Kompilasi hukum perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Barkatullah, A. H. (2017). *Hukum transaksi elektronik (E-Commerce)*. Nusa Media.
- Devi, I. G. A. S. R., & Priyanto, I. M. D. (2021). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terkait wanprestasi oleh konsumen dalam transaksi elektronik berbasis online. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(11).
- Dewi Rosadi, S. (2015). *Cyber law: Aspek data privasi menurut hukum internasional, regional, dan nasional*. PT Refika Aditama.
- Ding, J. (1999). *E-Commerce, law & practice*. Sweet & Maxwell Asia.
- Fauzi, M. R. (2022). *Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online shop akibat endorse wanprestasi* (Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung).
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu.
- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, B. (2023). *Perlindungan hukum pelaku usaha terkait pengembalian barang (retur) pada transaksi E-Commerce Shopee* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kusumayadi, D. (2022). *Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi E-Commerce menurut tata hukum Indonesia* (Skripsi, Universitas Mataram).
- Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian hukum*. Kencana Prenada Media Group.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum perlindungan konsumen*. PT RajaGrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A. (2006). *E-Commerce memahami perdagangan di dunia maya*. Informatika.
- Purbo, O. W., & Wahyudi, A. A. (2001). *Mengenal E-Commerce*. Elex Media Komputindo.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Setiono. (2004). *Rule of law (Supremasi hukum)* (Tesis Magister, Universitas Sebelas Maret).
- Simbolon, F. A., & Rosando, A. F. (2023). Bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha online dalam retur barang sistem cash on delivery (COD). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6).
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. Institut Bankir Indonesia.
- Soekanto, S., & Mamuji, S. (2013). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.

- Sugesti, C. A., Ardhya, S. N., & Setianto, M. J. (2020). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online shop yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen di Kota Singaraja. *Jurnal Ilmu Hukum*, 3(3).
- Supriyadi. (2016). Community of practitioner: Solusi alternatif berbagi pengetahuan antar pustakawan. *Jurnal Lentera Pustaka*.