



Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara

Imadatul Fitriani¹, Inayah Maulia², Lucky Dafira Nugroho³

Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: 220111100204@student.trunojoyo.ac.id,

220111100214@student.trunojoyo.ac.id, lucky.dafira@trunojoyo.ac.id

Article received: 06 Mei 2025, Review process: 17 Mei 2025

Article Accepted: 05 Juni 2025, Article published: 16 Juni 2025

ABSTRACT

Cross-border e-commerce transactions are increasing significantly due to the advancement of digital technology, which facilitates cross-national buying and selling activities. This study aims to explore the characteristics, problems, and legal protection efforts for consumers in cross-border e-commerce transactions. Using a normative juridical approach and qualitative analysis of national regulations and international legal instruments such as the United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), the study finds that Indonesian regulations namely the Consumer Protection Act and the Personal Data Protection Act remain limited in reaching foreign business actors. Other issues include the weakness of cross-jurisdictional dispute resolution and the lack of inter-state legal cooperation. Thus, there is an urgent need to harmonize national regulations with international standards, establish a digital regulatory authority, and enhance consumer education. These findings highlight the importance of synergy among governments, business actors, and international organizations in strengthening legal protection for consumers in the context of the growing global digital trade.

Keywords: Consumer Protection, Cross-Border E-Commerce, International Law.

ABSTRAK

Transaksi e-commerce lintas negara semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi digital yang mempermudah aktivitas jual beli antarnegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji karakteristik, permasalahan, dan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan analisis kualitatif terhadap peraturan perundang-undangan nasional dan instrumen hukum internasional seperti United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), ditemukan bahwa regulasi di Indonesia seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU Perlindungan Data Pribadi masih memiliki keterbatasan dalam menjangkau pelaku usaha asing. Tantangan lain meliputi lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa lintas yurisdiksi dan minimnya kerja sama hukum antarnegara. Oleh karena itu, perlu adanya harmonisasi regulasi nasional dengan standar internasional, pembentukan otoritas pengawasan digital, dan edukasi konsumen yang masif. Temuan ini menegaskan pentingnya sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi internasional dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di tengah dinamika perdagangan digital global.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce Lintas Negara, Hukum Internasional

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah merevolusi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam cara berinteraksi, bekerja, dan bertransaksi. Salah satu wujud transformasi tersebut adalah munculnya e-commerce atau perdagangan elektronik, yang memungkinkan individu untuk membeli barang dan jasa dari mana saja dan kapan saja melalui perangkat digital. Perdagangan elektronik ini bahkan tidak hanya terbatas dalam lingkup nasional, melainkan telah merambah pada transaksi lintas negara (*cross-border e-commerce*), menciptakan konektivitas pasar global yang semakin inklusif namun kompleks.

Fenomena e-commerce lintas negara membawa manfaat besar bagi konsumen, seperti ketersediaan produk yang lebih beragam, harga yang kompetitif, dan kemudahan dalam berbelanja. Namun demikian, manfaat tersebut tidak serta merta hadir tanpa tantangan. Masalah-masalah seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk, hingga kesulitan memperoleh pengembalian dana seringkali muncul dan memperlihatkan lemahnya posisi konsumen, terutama karena pelaku usaha berada di yurisdiksi negara lain yang sistem hukumnya berbeda dan kerap tidak terjangkau oleh instrumen hukum nasional.

Di Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan diperkuat dengan hadirnya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022). Namun, regulasi-regulasi tersebut pada umumnya masih berfokus pada transaksi domestik. Dalam konteks lintas negara, efektivitasnya menjadi terbatas karena tidak mampu menjangkau pelaku usaha asing yang tidak memiliki perwakilan resmi di Indonesia. Sommaliagustina (2018) menekankan bahwa ketiadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai pada level internasional menjadi kendala besar dalam memberikan perlindungan hukum yang adil bagi konsumen Indonesia.

Aspek yurisdiksi menambah kompleksitas permasalahan hukum ini. Tidak jarang timbul kebingungan mengenai hukum mana yang berlaku dan lembaga mana yang berwenang menyelesaikan sengketa tersebut. Kelemahan konsumen juga diperburuk dengan kurangnya pemahaman terhadap bahasa asing maupun ketentuan-ketentuan dalam transaksi yang disampaikan secara tidak transparan oleh pelaku usaha asing. Sehingga, dalam banyak kasus, konsumen tidak dapat menggunakan hak hukumnya secara optimal karena keterbatasan informasi dan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa internasional.

Putri dan Dwijyanthi (2022) mencatat bahwa mayoritas konsumen yang bertransaksi lintas negara tidak memahami syarat dan ketentuan secara menyeluruh, menjadikan mereka rentan terhadap praktik-praktik yang merugikan. Di sisi lain, belum adanya kerangka hukum internasional yang mengikat secara global menyebabkan pelaku usaha lintas negara tidak memiliki kewajiban konkret untuk tunduk pada standar perlindungan konsumen tertentu. Meskipun berbagai organisasi seperti UNCTAD dan WTO telah mendorong prinsip perlindungan konsumen digital, implementasinya masih bersifat sukarela dan tidak memiliki daya paksa hukum.

Selain itu, isu perlindungan data pribadi juga menjadi sorotan penting dalam transaksi lintas negara. Saat konsumen memberikan data seperti nama, alamat, atau informasi kartu kredit ke platform asing, potensi penyalahgunaan data menjadi sangat tinggi. Walaupun Indonesia telah memiliki regulasi terkait, seperti UU PDP, penerapannya belum sepenuhnya efektif. Yulianingsih dan Putra (2023) menggarisbawahi pentingnya penguatan instrumen hukum nasional agar mampu menjamin keamanan data pribadi konsumen, terutama dalam transaksi dengan entitas asing yang server-nya berada di luar negeri.

Mengingat kompleksitas dan keterbatasan perlindungan hukum yang ada, peran institusi seperti BPKN dan YLKI juga dinilai belum cukup dalam menjangkau permasalahan lintas yurisdiksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik dan tantangan utama perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara, menelaah efektivitas dasar hukum nasional Indonesia dalam menjawab permasalahan tersebut, serta merumuskan strategi hukum dan kerja sama internasional yang dapat memperkuat posisi konsumen di tengah dinamika perdagangan digital global.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan yang menelaah berbagai bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, dokumen hukum internasional, serta literatur ilmiah yang relevan dalam rangka mengkaji aspek perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Pendekatan ini dipilih karena isu yang dikaji bersifat normatif dan berkaitan erat dengan keabsahan serta efektivitas instrumen hukum nasional dan internasional dalam menjamin hak-hak konsumen di ruang digital global. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta instrumen internasional seperti *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP); bahan hukum sekunder berupa buku ajar, artikel jurnal nasional dalam sepuluh tahun terakhir, dan pendapat para ahli hukum; serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan ensiklopedia. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yakni dengan menginterpretasikan dan mensistematisasi isi dari berbagai sumber hukum guna menjawab rumusan masalah, mengidentifikasi celah hukum, serta mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital lintas negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian dan Karakteristik Transaksi E-Commerce Lintas Negara

1. Definisi E-Commerce Lintas Negara

E-commerce lintas negara, atau biasa disebut cross-border e-commerce, adalah aktivitas jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui platform digital atau internet antara pelaku usaha dan konsumen yang berada di negara berbeda. Dengan kata lain, transaksi ini tidak terbatas pada wilayah nasional saja, melainkan

mencakup hubungan perdagangan yang melibatkan dua negara atau lebih (Rahmatullah & Subair Laola, 2024). Misalnya, seseorang di Indonesia membeli produk dari toko online yang berlokasi di Amerika Serikat atau Tiongkok.

Transaksi e-commerce lintas negara telah menjadi tren global karena kemudahan akses internet dan kemajuan teknologi informasi. Konsumen dapat memperoleh berbagai produk dari seluruh dunia hanya dengan beberapa klik, sedangkan pelaku usaha dapat memperluas pasar mereka ke konsumen internasional tanpa perlu membuka cabang fisik di negara lain. Hal ini membuka peluang bisnis baru sekaligus membawa tantangan baru dalam aspek hukum dan perlindungan konsumen.

Perbedaan dengan Transaksi E-Commerce Domestik

Perbedaan utama antara transaksi e-commerce lintas negara dan domestik terletak pada cakupan wilayah serta regulasi yang mengaturnya. Transaksi domestik hanya melibatkan pihak-pihak yang berada dalam satu negara, sehingga penerapan hukum dan penyelesaian sengketa mengikuti sistem hukum nasional yang berlaku secara jelas. Misalnya, ketika seorang pembeli dan penjual sama-sama berada di Indonesia, maka aturan dan perlindungan hukum Indonesia berlaku secara penuh.

Sementara itu, dalam transaksi lintas negara, terdapat lebih dari satu sistem hukum yang bisa berlaku karena melibatkan dua atau lebih negara dengan peraturan dan perlindungan hukum yang berbeda-beda. Hal ini menimbulkan komplikasi hukum yang cukup kompleks, misalnya terkait yurisdiksi, standar perlindungan konsumen, pajak, dan bea cukai. Selain itu, transaksi lintas negara harus memperhatikan perbedaan bahasa, mata uang, dan budaya yang memengaruhi komunikasi dan proses jual beli.

2. Ciri-Ciri dan Tantangan Khusus dalam Transaksi Lintas Negara

Beberapa ciri khas transaksi e-commerce lintas negara antara lain (W. Siregar, 2023):

- a. Perbedaan Yurisdiksi Hukum: Karena transaksi melibatkan beberapa negara, penegakan hukum dan perlindungan konsumen bisa berbeda-beda tergantung pada hukum nasional masing-masing negara. Hal ini menyebabkan sulitnya menentukan hukum mana yang berlaku dan bagaimana cara menegakkan hak konsumen jika terjadi sengketa.
- b. Risiko Pengiriman dan Bea Cukai: Barang yang dikirim dari luar negeri biasanya harus melewati proses bea cukai dan pengiriman internasional yang memakan waktu lebih lama dan berisiko mengalami kerusakan atau kehilangan.
- c. Perbedaan Bahasa dan Budaya: Komunikasi antara penjual dan pembeli bisa mengalami hambatan bahasa dan perbedaan budaya yang memengaruhi pemahaman tentang produk, kebijakan pengembalian, dan layanan purna jual.

- d. Perlindungan Data dan Privasi: Dalam transaksi digital, data pribadi konsumen seperti alamat, nomor kartu kredit, dan informasi lainnya harus dijaga keamanannya. Namun, standar perlindungan data tiap negara berbeda, sehingga ada risiko kebocoran data jika tidak diatur dengan baik.
 - e. Metode Pembayaran: Pembayaran lintas negara harus menggunakan metode yang dapat diterima secara internasional dan aman, seperti kartu kredit, PayPal, atau transfer antarbank, yang terkadang memiliki biaya tambahan dan risiko penipuan.
- Tantangan ini membuat transaksi e-commerce lintas negara membutuhkan perhatian lebih dalam hal perlindungan hukum agar konsumen merasa aman dan terlindungi ketika berbelanja dari luar negeri.

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999)

Di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). UU ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan dalam setiap transaksi jual beli, termasuk yang dilakukan secara elektronik. Pasal-pasal dalam UU ini mengatur hak konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk mendapat kompensasi jika dirugikan (Natalia, 2017).

Namun, UU No. 8 Tahun 1999 lebih banyak mengatur transaksi dalam negeri, sehingga dalam konteks transaksi e-commerce lintas negara, penerapan UU ini masih menemui batasan (G. T. P. Siregar & Lubis, 2021). Misalnya, ketika penjual berasal dari luar negeri dan konsumen berada di Indonesia, penegakan hukum Indonesia menjadi lebih rumit karena adanya perbedaan yurisdiksi dan aturan hukum di negara penjual.

Peraturan Terkait Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, perlindungan data pribadi menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam transaksi e-commerce. Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) sebagai payung hukum untuk melindungi data pribadi setiap warga negara (Anggen Suari & Sarjana, 2023).

UU PDP mengatur bagaimana data konsumen harus dikumpulkan, diproses, dan disimpan dengan cara yang aman serta mendapat persetujuan yang jelas dari pemilik data. Dalam transaksi e-commerce lintas negara, UU ini penting karena data konsumen bisa dipindahkan dan dikelola oleh penyedia layanan di luar negeri. Namun, penegakan UU ini di konteks lintas negara juga masih menantang, terutama dalam mengatur kerja sama internasional terkait keamanan data.

Regulasi Internasional dan Relevansi terhadap Transaksi Lintas Negara

Selain regulasi nasional, transaksi e-commerce lintas negara juga terkait dengan sejumlah aturan internasional yang bertujuan menciptakan standar

perlindungan konsumen dan kelancaran perdagangan digital global. Salah satu instrumen penting adalah United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) yang diterbitkan oleh PBB. Pedoman ini memberikan rekomendasi bagi negara-negara untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang efektif di era digital dan lintas batas (Dr. Dewa Gde Rudy et al., 2016).

Organisasi perdagangan internasional seperti World Trade Organization (WTO) juga mengatur aspek-aspek perdagangan elektronik, termasuk standar keamanan dan penyelesaian sengketa antar negara. Negara-negara anggota WTO didorong untuk mengharmonisasikan regulasi mereka agar konsumen dan pelaku usaha dapat bertransaksi dengan lebih mudah dan aman (Mulida Hayati, SH, 2014).

Indonesia sebagai negara berkembang terus berupaya menyesuaikan regulasi nasional dengan standar internasional agar mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen di era perdagangan global ini. Namun, harmonisasi regulasi dan kerja sama internasional masih menjadi pekerjaan rumah besar untuk mengatasi tantangan hukum dalam e-commerce lintas negara.

Permasalahan dan Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Lintas Negara

Di era digital sekarang ini, transaksi e-commerce lintas negara semakin meningkat dengan pesat. Namun, seiring dengan kemajuan ini, muncul berbagai permasalahan dan tantangan dalam memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen yang bertransaksi dengan pelaku usaha dari negara lain. Beberapa kendala utama yang sering ditemukan adalah sebagai berikut.

1. Ciri-Ciri dan Tantangan Khusus dalam Transaksi Lintas Negara

Masalah utama dalam transaksi lintas negara adalah perbedaan yurisdiksi atau wilayah hukum yang mengatur transaksi tersebut. Ketika konsumen dan penjual berada di negara berbeda, muncul pertanyaan penting: hukum mana yang berlaku bila terjadi masalah? Contohnya, jika konsumen di Indonesia membeli produk dari penjual luar negeri dan produk tersebut rusak atau tidak sesuai, apakah konsumen dapat menuntut penjual menggunakan hukum Indonesia atau hukum negara penjual?

Perbedaan sistem hukum antarnegara, mulai dari peraturan perlindungan konsumen hingga prosedur penyelesaian sengketa, menimbulkan kesulitan. Tidak semua negara memiliki standar perlindungan konsumen yang sama, bahkan ada yang belum memiliki aturan khusus untuk transaksi e-commerce lintas negara. Ini membuat posisi konsumen lemah karena hak-haknya sulit ditegakkan jika penjual berada di luar negeri.

2. Kesulitan Penyelesaian Sengketa Antarnegara

Selain kendala yurisdiksi, penyelesaian sengketa antarnegara juga sangat sulit. Proses hukum yang melibatkan dua negara atau lebih biasanya rumit, memakan waktu lama, dan biaya tinggi. Konsumen yang dirugikan harus memahami sistem hukum negara lain, termasuk bahasa dan budaya hukumnya yang berbeda.

Mekanisme alternatif seperti arbitrase atau mediasi internasional memang ada, tetapi tidak semua konsumen atau pelaku usaha mengetahui atau mampu memanfaatkan mekanisme tersebut. Akibatnya, banyak sengketa yang tidak terselesaikan secara adil, sehingga perlindungan konsumen menjadi kurang maksimal.

3. Isu Transparansi Informasi dan Perlindungan Data Pribadi

Transaksi e-commerce lintas negara sangat bergantung pada informasi yang jelas dan transparan, seperti detail produk, harga, biaya pengiriman, dan kebijakan pengembalian barang. Namun, konsumen sering kali mengalami kesulitan mendapatkan informasi yang cukup dan jelas, terutama karena perbedaan bahasa dan standar layanan dari negara penjual.

Perlindungan data pribadi juga menjadi isu penting. Dalam transaksi digital, data konsumen—seperti alamat, nomor kartu kredit, dan riwayat pembelian—diproses oleh pelaku usaha atau platform yang mungkin berada di luar negeri. Setiap negara memiliki standar perlindungan data yang berbeda, sehingga risiko kebocoran dan penyalahgunaan data menjadi ancaman nyata bagi konsumen. Perlindungan data yang kurang kuat dapat menyebabkan kerugian serius seperti pencurian identitas dan penipuan.

4. Analisis Kelemahan Regulasi yang Ada dan Implikasinya bagi Konsumen

Walaupun sudah ada sejumlah aturan nasional dan internasional yang mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat kelemahan yang cukup besar terutama terkait transaksi e-commerce lintas negara. Berikut beberapa analisis terkait kelemahan tersebut dan dampaknya bagi konsumen.

5. Keterbatasan Hukum Nasional dalam Menjangkau Pelaku Asing

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi memberikan perlindungan yang baik untuk transaksi domestik. Namun, dalam transaksi lintas negara, kekuatan hukum nasional menjadi terbatas karena sulit untuk menindak pelaku usaha yang berlokasi di luar wilayah Indonesia.

Pelaku asing yang tidak memiliki kantor atau perwakilan resmi di Indonesia sering kali tidak dapat dijangkau secara hukum bila melakukan pelanggaran. Hal ini membuat konsumen sulit memperoleh ganti rugi atau penyelesaian masalah secara hukum. Selain itu, proses penegakan hukum lintas negara memerlukan kerja sama bilateral atau multilateral yang belum optimal saat ini.

6. Perlindungan Konsumen yang Belum Optimal dalam Transaksi Digital Global

Pertumbuhan pesat transaksi digital lintas negara belum diikuti oleh perlindungan konsumen yang memadai. Regulasi yang ada masih belum cukup adaptif terhadap perkembangan teknologi seperti platform digital, pemanfaatan data konsumen, dan risiko keamanan siber.

Beberapa pedoman internasional sudah diterbitkan, misalnya United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), tetapi penerapan dan pengawasan di masing-masing negara berbeda-beda. Tidak semua negara memiliki

standar yang sama, sehingga konsumen yang bertransaksi lintas negara mengalami ketidakpastian perlindungan hukum.

Akibatnya, tingkat kepercayaan konsumen untuk berbelanja di luar negeri masih rendah. Perlindungan yang kurang kuat membuat konsumen ragu dan berpotensi menurunkan pertumbuhan pasar e-commerce lintas negara.

Upaya dan Arahan Penguatan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce Lintas Negara

Perkembangan teknologi digital telah mempermudah konsumen untuk membeli barang dan jasa dari luar negeri melalui e-commerce. Namun, kondisi ini juga menghadirkan tantangan besar dalam perlindungan konsumen, terutama karena perbedaan sistem hukum, standar perlindungan, dan mekanisme penyelesaian sengketa antarnegara. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya konkret dan arahan kebijakan untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi lintas negara.

1. Peran Hukum Nasional dan Internasional

Hukum nasional memiliki peran penting sebagai dasar utama perlindungan konsumen di dalam negeri. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan hak-hak dasar kepada konsumen seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, dan hak untuk menyampaikan keluhan (Sidabalok, 2021). Selain itu, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi juga menjadi bagian penting dari perlindungan konsumen dalam konteks digital (Christine & Kansil, 2023).

Namun, dalam transaksi lintas negara, hukum nasional saja tidak cukup. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan yurisdiksi, di mana pelaku usaha asing yang tidak memiliki kantor perwakilan di Indonesia sulit ditindak jika melakukan pelanggaran. Untuk mengatasi ini, diperlukan peran hukum internasional yang dapat mengatur standar perlindungan konsumen secara global, atau setidaknya harmonisasi hukum antarnegara.

Beberapa organisasi internasional seperti United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) telah menyusun pedoman perlindungan konsumen lintas negara, seperti United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), yang mendorong negara-negara anggota untuk menyusun kebijakan nasional yang sejalan dengan standar internasional. Meskipun pedoman ini bersifat sukarela, namun dapat menjadi acuan penting dalam menyusun regulasi nasional yang lebih kuat dan responsif terhadap transaksi global.

2. Perlunya Kerja Sama Hukum Lintas Negara

Kerja sama antarnegara menjadi kunci dalam memperkuat perlindungan konsumen lintas negara. Karena transaksi digital tidak mengenal batas wilayah, maka mekanisme hukum dan penegakan regulasi juga perlu didukung oleh kolaborasi antar pemerintah, baik secara bilateral maupun multilateral.

Kerja sama ini bisa dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti perjanjian internasional, pertukaran data pelaku usaha lintas negara, kerja sama pengawasan

platform digital global, dan kesepakatan penyelesaian sengketa lintas batas. Indonesia bisa mendorong kerja sama dengan negara-negara mitra dagang utama, terutama negara asal pelaku e-commerce besar, untuk menyusun mekanisme perlindungan dan penegakan hukum yang saling mengikat (Purwoko et al., 2018).

Selain itu, pemerintah juga bisa mendorong ASEAN sebagai kawasan untuk menyusun kebijakan bersama tentang perlindungan konsumen digital lintas negara. Inisiatif seperti ASEAN Committee on Consumer Protection (ACCP) sudah mulai membahas hal ini, namun masih perlu diperkuat dengan implementasi konkret.

3. Rekomendasi Pengembangan Regulasi yang Adaptif dan Efektif

Dalam menghadapi dinamika e-commerce lintas negara yang sangat cepat, regulasi yang ada juga perlu diperbarui agar lebih adaptif dan efektif. Pertama, regulasi perlindungan konsumen perlu mengatur secara jelas tentang transaksi lintas negara, termasuk mekanisme tanggung jawab pelaku usaha asing, hak konsumen dalam penyelesaian sengketa, dan perlindungan atas data pribadi yang disimpan di luar negeri.

Kedua, perlu dibentuk otoritas pengawasan digital yang memiliki kewenangan untuk memantau platform e-commerce asing yang beroperasi di Indonesia. Otoritas ini juga dapat bertugas melakukan verifikasi terhadap pelaku usaha asing dan memberikan label kepercayaan atau trust mark sebagai jaminan bahwa platform tersebut telah memenuhi standar perlindungan konsumen.

Ketiga, konsumen perlu diedukasi secara masif mengenai hak-hak mereka dalam transaksi lintas negara, termasuk prosedur pengaduan internasional, risiko penggunaan platform tertentu, dan pentingnya membaca syarat dan ketentuan layanan. Edukasi ini dapat dilakukan melalui lembaga pemerintah, media, dan kerja sama dengan platform e-commerce.

SIMPULAN

Kesimpulan, Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara merupakan isu krusial di era perdagangan digital global yang berkembang pesat. Kesimpulan dari pembahasan ini menunjukkan bahwa peran hukum nasional seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999) dan UU Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27/2022) sangat penting, namun masih memiliki keterbatasan dalam menjangkau pelaku usaha asing, sehingga perlu diperkuat dengan pedoman internasional seperti *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) dan dukungan organisasi regional seperti ASEAN. Tantangan penyelesaian sengketa lintas negara menuntut adanya kerja sama hukum bilateral atau multilateral, termasuk pengakuan putusan hukum asing, pengawasan bersama, dan pertukaran informasi antarotoritas perlindungan konsumen. Selain itu, regulasi nasional harus dikembangkan secara adaptif untuk mengatur mekanisme transaksi lintas negara, melalui kewajiban pendaftaran pelaku usaha asing, pengawasan platform digital, serta penerapan prinsip *data sovereignty*. Untuk memperkuat sistem ini, pembentukan lembaga khusus dan peningkatan literasi konsumen sangat dibutuhkan. Pada akhirnya, sinergi semua

pihak pemerintah, pelaku usaha, organisasi internasional, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan ekosistem transaksi digital lintas negara yang aman dan adil bagi konsumen.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggen Suari, K. R., & Sarjana, I. M. (2023). Menjaga Privasi di Era Digital: Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. *Jurnal Analisis Hukum*, 6(1). <https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484>
- Christine, B., & Kansil, C. S. T. (2023). Hambatan Penerapan Perlindungan Data Pribadi di Indonesia Setelah Disahkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13936>
- Darajati, M. R. (2020). Ketaatan Negara Terhadap Hukum Perdagangan Internasional. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1). <https://doi.org/10.24246/jrh.2020.v5.i1.p21-42>
- Dr. Dewa Gde Rudy, SH. M. H., Dr. I Made Sarjana, SH. M., Suatra Putrawan, SH. M., Ida Bagus Putu Utama, SH. Ms., A.A. Ketut Sukranata, SH. M., & I Made Dedy Priyanto, SH. Mk. (2016). Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen. In *hukum perlindungan konsumen*.
- Dwijayanthi, Y. H. P. & P. T. (2022). Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Kertha Negara*, 10(5).
- Mulida Hayati, SH, MH. (2014). Pengantar Hukum Dagang. In *Jakarta: Raja Grafindo Persada* (Issue November).
- Natalia, H. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Melayunesia Law*, 1(1). <https://doi.org/10.30652/mnl.v1i1.4497>
- Purwoko, A. J., Benny Riyanto, R., & Turisno, B. E. (2018). Future of Indonesian Archipelago Consumer Protection Law in the Era of ASEAN Economic Community. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/175/1/012156>
- Rahmatullah, & Subair Laola. (2024). *Dampak Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Cross-Border*. <https://doi.org/https://ojs.unanda.ac.id/index.php/tociung/about>
- Sidabalok, J. (2021). Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen. *Fiat Iustitia : Jurnal Hukum*. <https://doi.org/10.54367/fiat.v1i2.1150>
- Siregar, G. T. P., & Lubis, M. R. (2021). Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung. *PKM Maju UDA*, 1(3). <https://doi.org/10.46930/pkmmajuuda.v1i3.881>
- Siregar, W. (2023). Analisis Perilaku Konsumen dalam Transaksi di E-commerce. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3483>
- Sommaliagustina, D. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia. *Desi Sommaliagustina Journal Equitable*, 3(2).

Yulianingsih, S., & Putra, R. K. (2024). Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 2(4), 842–856. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>