



Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik Lintas Negara dan Tantangan Digital

Dika Luviana¹, Habibah², Siti Hermiyanti Pratiwi³

Universitas Sriwijaya, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: diklupiyana@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

The development of international online business has facilitated buyers in making transactions for goods and/or services without being limited by national borders. However, this situation also raises a number of legal issues, particularly concerning consumer protection affected by differences in legal systems, jurisdictions, and law enforcement methods between countries. This study aims to explore the types of legal protection available for consumers in international online business and identify the legal challenges that arise in the digital era. The methodology applied in this research is normative law with an approach to legislation and a conceptual approach. The data sources used include primary, secondary, and tertiary legal materials, which are analyzed qualitatively through legal interpretation and literature study. The findings of the study indicate that consumer protection in international online business in Indonesia still faces obstacles. Among them are limitations of jurisdiction, weak law enforcement for foreign business actors, and suboptimal harmonization of international law. Although there are provisions in the Consumer Protection Law, the Information and Electronic Transactions Law, as well as regulations on trade through electronic systems, their implementation has not been fully effective in providing legal protection for consumers. Therefore, it is very important to strengthen international cooperation and update regulations to ensure legal certainty and the protection of consumer rights in the digital era.

Keywords: Consumer Protection; International Online Business; Commercial Law; Digital Transactions.

ABSTRAK

Perkembangan bisnis online internasional telah memudahkan pembeli dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa tanpa dibatasi oleh batas negara. Namun, situasi ini juga menimbulkan sejumlah masalah hukum, terutama terkait perlindungan konsumen yang dipengaruhi oleh perbedaan sistem hukum, yurisdiksi, dan metode penegakan hukum antarnegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi jenis perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam bisnis online internasional dan mengidentifikasi tantangan hukum yang muncul di era digital. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data yang digunakan mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang dianalisis secara kualitatif melalui interpretasi hukum dan studi kepustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam bisnis online internasional di Indonesia masih menghadapi hambatan. Di antaranya adalah keterbatasan yurisdiksi, lemahnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing, dan harmonisasi hukum internasional yang belum optimal. Meskipun terdapat ketentuan dalam Undang-

Undang-Perindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan tentang perdagangan melalui sistem elektronik, penerapannya belum sepenuhnya efektif dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperkuat kerja sama internasional dan memperbarui regulasi untuk memastikan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen di era digital.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen; Bisnis Online Internasional; Hukum Perdagangan; Transaksi Digital.*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang pesat, pembelian produk secara online telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan konsumen. Namun, perkembangan ini juga membawa tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. (Devi & Simarsoit, 2020). Salah satu hasil perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi antara lain adalah teknologi dunia maya yang dikenal dengan istilah internet. Melalui internet seseorang dapat melakukan berbagai macam kegiatan, tidak hanya terbatas pada lingkup lokal atau nasional. tetapi juga secara global bahkan internasional, sehingga kegiatan yang dilakukan melalui internet ini merupakan kegiatan yang tanpa batas, artinya seseorang dapat berhubungan dengan siapapun yang berada dimanapun dan kapanpun. Transaksi elektronik atau E-Commerce dalam arti yang luas merupakan cara kerja suatu jaringan computer yang digunakan untuk meningkatkan cara kerja organisasi, meningkatkan profitabilitas, mendapatkan pangsa pasar, meningkatkan layanan para pelanggan, dan melakukan pengiriman tiap-tiap produk secara cepat. (Harahap, Ade Rizqi Naulina, Soesi Idayanti, 2022)

Dalam transaksi e-commerce, dibuat sistem transaksi yang praktis tanpa kertas (paperless) dan para pihak dapat tidak bertemu secara langsung (face to face) dalam melakukan transaksi, sehingga dapat dikatakan e-commerce menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi. Akan tetapi, selain keuntungan tersebut terdapat aspek negatif dari pengembangan ini yang berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan e-commerce. Saat ini banyak bentuk persoalan-persoalan yang merugikan konsumen dan menimbulkan permasalahan hukum dalam transaksi e-commerce. Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum konsumen semakin susah ketika konsumen melakukan transaksi e-commerce dengan merchant beda negara (across border).

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan hukum normatif dengan tujuan untuk menganalisis norma yang mengatur perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan elektronik antarnegara. Metode yang diterapkan mencakup pendekatan hukum yang tertulis (statute approach) dan pendekatan yang bersifat konseptual (conceptual approach). Pendekatan hukum tertulis dilakukan dengan memeriksa regulasi nasional dan prinsip-prinsip hukum internasional yang relevan, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengeksplorasi

doktrin dan konsep hukum yang berhubungan dengan perlindungan konsumen serta transaksi elektronik. Fokus utama penelitian ini adalah pada pengaturan hukum terkait perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik antar negara dan isu-isu mengenai yurisdiksi serta penegakan hukum. Penelitian ini merupakan jenis penelitian pustaka (library research) sehingga tidak memerlukan pelaksanaan penelitian di lapangan.

Sumber data yang digunakan mencakup bahan hukum primer yang berupa perundang-undangan, bahan sekunder yang terdiri dari buku dan jurnal ilmiah, serta bahan hukum tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode deskriptif-analitis secara kualitatif melalui interpretasi hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan E-Commerce dan Ketentuan Dalam Perdagangan Lintas Negara

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah berdampak besar pada bisnis dan perdagangan global. Salah satu perkembangan penting adalah munculnya dan pesatnya ekspansi perdagangan elektronik (e-commerce). E-commerce memfasilitasi jual beli barang dan jasa melalui saluran digital, melampaui batasan geografis dan waktu. Perdagangan, yang dulunya terbatas pada pasar lokal, kini telah meluas ke lingkup internasional atau lintas batas.

Meskipun demikian, evolusi perdagangan ini menghadirkan hambatan hukum, logistik, dan regulasi yang rumit. Implementasi Electronic Funds Transfer (EFT) dan Electronic Data Interchange (EDI) dalam transaksi bisnis, pemrosesan data keuangan, dan operasi elektronik telah meluas ke berbagai sektor bisnis, termasuk perbankan, manufaktur, ritel, dan jasa. Perkembangan selanjutnya telah menghasilkan penciptaan aplikasi telekomunikasi seperti bursa saham dan sistem reservasi perjalanan. E-commerce dapat dipahami sebagai kegiatan komersial, yang meliputi pertukaran barang dan/atau jasa, yang dilakukan dengan memanfaatkan sistem elektronik (Agung Abdul Rahman Wiyono, 2025). Aktivitas ini dijalankan melalui berbagai platform digital dan jaringan komputer, termasuk internet, aplikasi perangkat seluler, dan media sosial, yang berfungsi sebagai fasilitator proses jual beli serta pertukaran nilai ekonomi. Bentuk-bentuk e-commerce meliputi:

- B2B (Business to Business)
Business to Business (B2B) merujuk pada transaksi komersial yang dilakukan antara entitas bisnis, seperti perusahaan manufaktur dengan pemasok atau grosirnya, tanpa keterlibatan langsung konsumen akhir dalam proses transaksi tersebut.
- B2C (Bisnis ke Konsumen)
Bisnis ke Konsumen (B2C) mengacu pada model komersial di mana perusahaan menawarkan barang atau jasa langsung kepada pengguna akhir. Hal ini biasanya terjadi melalui saluran ritel fisik atau platform online, dengan transaksi yang berfokus pada pemenuhan permintaan spesifik konsumen individu.

- C2C (Konsumen ke Konsumen)
Konsumen ke Konsumen (C2C) menunjukkan pertukaran komersial yang terjadi antarindividu. Dalam skenario ini, setiap pihak berfungsi sebagai penjual dan pembeli, yang biasanya difasilitasi oleh pasar online atau situs lelang digital.
- C2B (Konsumen ke Bisnis)
Model Consumer to Business (C2B) adalah sebuah paradigma di mana individu atau konsumen memberikan nilai, seperti layanan, konten, data, atau aset lainnya, kepada korporasi. Hal ini dapat terjadi melalui berbagai saluran, termasuk platform lepas, layanan ulasan berbayar, atau pembuatan konten yang kemudian dimonetisasi oleh bisnis.

Ketentuan dalam Perdagangan Lintas Negara (Cross-Border E-Commerce)

Perdagangan elektronik lintas batas merujuk pada transaksi komersial antara pembeli dan penjual yang berlokasi di negara yang berbeda. Aktivitas ini diatur oleh berbagai peraturan internasional dan nasional.

1. Peraturan Internasional
 - WTO (Organisasi Perdagangan Dunia): Menetapkan prinsip-prinsip dasar untuk perdagangan internasional, termasuk keterbukaan dan non-diskriminasi.
 - Perjanjian Perdagangan Bebas (FTA): Seperti RCEP, FTA ASEAN-China, dan lainnya, yang mengatur bea masuk, kuota, dan perlindungan produk.
2. Peraturan Pajak dan Bea Cukai
 - Barang yang dikirim ke negara lain mungkin dikenakan bea masuk, PPN impor, dan pajak barang mewah.
 - Beberapa negara mengenakan pajak digital pada perusahaan asing yang menyediakan layanan digital kepada warga negara mereka.
3. Perlindungan Konsumen
Negara tujuan mengharuskan penjual untuk:
 - Menyediakan informasi produk secara jelas.
 - Menawarkan pilihan untuk mengembalikan barang dan mendapatkan uang kembali.
 - Menjamin barang aman dan berkualitas sesuai dengan standar setempat.
4. Sertifikasi dan Standar Produk
Produk yang diekspor perlu mematuhi peraturan negara tujuan, seperti:
 - CE untuk Eropa, FDA untuk Amerika Serikat, SNI untuk Indonesia.
 - Label, petunjuk penggunaan, dan komposisi bahan harus disampaikan dengan jelas.
5. Perlindungan Data Pribadi
Konsumen di tingkat internasional dilindungi oleh hukum yang mengatur data pribadi, seperti:
 - GDPR yang berlaku di Uni Eropa.
 - UU Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. Penjual wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data konsumen.

Perlindungan Hukum dalam Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara

Perlindungan hukum adalah rangkaian langkah-langkah hukum yang dilakukan oleh negara untuk memastikan adanya kesinambungan, keadilan, dan keseimbangan dalam suatu hubungan hukum (Barkatullah, 2016). Tujuan dari upaya perlindungan ini adalah untuk menjamin bahwa semua pihak yang terlibat dalam hubungan hukum mendapatkan perlakuan yang adil serta sesuai dengan norma hukum yang ada dan memiliki hak serta kewajiban yang sama. Hal ini meliputi penyediaan kerangka hukum yang jelas, memastikan kepatuhan terhadap aturan dan peraturan, serta penegakan hukum untuk menangani pelanggaran atau sengketa yang mungkin terjadi. Selain itu, perlindungan hukum juga berupaya menciptakan lingkungan hukum yang mendukung keberlanjutan, keamanan, dan keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam hubungan hukum. Perlindungan hukum dapat memberikan tindakan pencegahan maupun tindakan penegakan (Rongiyati, 2019).

Upaya pencegahan bertujuan untuk menghindari terjadinya masalah atau kerugian bagi semua pihak melalui penetapan standar kualitas dan keamanan produk, pengawasan aktivitas pelaku usaha, serta penyediaan pendidikan dan informasi kepada konsumen. Upaya penegakan hukum diarahkan untuk menyelesaikan masalah atau memberikan ganti rugi kepada pihak yang mengalami kerugian, misalnya dengan menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, efektif, dan mudah diakses oleh pihak-pihak yang bersangkutan (Sanjoto, 2019). Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik yang melibatkan beberapa negara menjadi sangat krusial dan harus diupayakan oleh pemerintah, karena transaksi semacam ini memiliki karakteristik khusus yang menimbulkan beragam tantangan dan masalah hukum, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Tinjauan Terhadap Hukum yang Berlaku dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Hukum yang mengatur transaksi elektronik antarnegara dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama, yaitu hukum domestik dan hukum global. Hukum domestik mengacu pada struktur hukum yang diterapkan dalam batasan suatu negara tertentu. Ini meliputi undang-undang, ketentuan, dan norma hukum yang diimplementasikan oleh pemerintah negara tersebut untuk mengelola kegiatan dan interaksi di dalam wilayahnya. Sebaliknya, Hukum global adalah sistem hukum yang berlaku di antara negara-negara yang menjadi bagian dari komunitas internasional. Hukum ini mencakup kesepakatan internasional, konvensi, serta prinsip hukum yang diakui bersama oleh negara-negara tersebut. Dalam konteks transaksi elektronik antarnegara, kedua jenis hukum tersebut memiliki peranan yang penting, di mana hukum domestik mengatur regulasi di tingkat nasional, sementara hukum global memengaruhi kerangka kerja sama dan ketentuan yang bisa meliputi transaksi yang melibatkan lebih dari satu negara (Rodli, 2021). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merevisi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi dasar hukum nasional di Indonesia yang mengatur transaksi

elektronik antar negara. UU ITE mencakup berbagai elemen hukum yang berkaitan dengan informasi dan transaksi elektronik di dalam negara, termasuk di dalamnya definisi dan ruang lingkup, prinsip-prinsip, peraturan mengenai dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik, tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik, sertifikasi elektronik, perlindungan konsumen, aspek pidana dan perdata, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya UU ITE, Indonesia memiliki fondasi hukum yang kuat untuk mengatur perkembangan transaksi elektronik, termasuk yang melibatkan berbagai negara di wilayahnya.

Di Indonesia, selain ada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), terdapat berbagai peraturan lain yang terkait dengan transaksi elektronik antar negara. Beberapa di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan (UU Perdagangan), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (PP PSTE). Konsep ini menggambarkan bagaimana kerangka hukum yang luas di Indonesia mengatur berbagai aspek transaksi elektronik internasional. Ini mencakup prinsip-prinsip perdagangan elektronik, tanggung jawab para pelaku usaha, perlindungan bagi konsumen, penyelesaian sengketa, dan aspek teknis dalam pelaksanaan sistem transaksi elektronik. Dengan adanya aturan-aturan ini, Indonesia berupaya membangun lingkungan hukum yang menyeluruh dan responsif terhadap perkembangan transaksi elektronik baik di dalam negeri maupun di kancah internasional.

Hukum internasional yang mengatur transaksi elektronik antarnegara adalah Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Penggunaan Komunikasi Elektronik dalam Kontrak Internasional. Konvensi ini disusun oleh UNCITRAL pada tahun 2005. Tujuan dari konvensi ini adalah untuk memperkuat kepastian hukum dan membangun kepercayaan dalam pemakaian komunikasi elektronik pada perjanjian internasional. Konvensi ini mengatur hal-hal seperti lingkup dan definisi komunikasi elektronik, syarat sahnya komunikasi elektronik sebagai bukti kontrak, lokasi pihak-pihak dalam komunikasi elektronik, pengiriman dan penerimaan komunikasi elektronik, serta kaitan antara konvensi ini dan instrumen hukum lainnya.

Selain CUECIC, terdapat sejumlah instrumen hukum internasional lain yang berkaitan dengan transaksi elektronik yang melintas batas negara, antara lain:

- Konvensi PBB mengenai CISG adalah sebuah perjanjian internasional yang menetapkan aturan untuk kontrak jual beli barang antara pihak-pihak dari negara yang berbeda.
- Model Hukum PBB tentang Perdagangan Elektronik (MLEC) adalah panduan yang dikembangkan oleh UNCITRAL pada tahun 1996 untuk membantu negara-negara dalam merumuskan regulasi.
- Model Hukum PBB mengenai Tanda Tangan Elektronik (MLES) adalah pedoman yang dirancang oleh UNCITRAL pada tahun 2001 untuk membantu negara-negara dalam merumuskan undang-undang tentang tanda tangan elektronik.

- Perjanjian ASEAN tentang Perdagangan Elektronik adalah kesepakatan kerjasama antarnegara anggota ASEAN yang ditandatangani pada tahun 2018 untuk memperkuat integrasi ekonomi dan perdagangan elektronik di wilayah ASEAN.

Permasalahan dan Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Lintas Negara

Di zaman digital saat ini, aktivitas e-commerce di berbagai negara semakin berkembang dengan pesat. Namun, seiring dengan perkembangan ini, muncul beragam isu dan tantangan dalam menyediakan perlindungan hukum yang cukup bagi konsumen yang bertransaksi dengan pelaku bisnis dari negara lain. Beberapa masalah utama yang sering dijumpai adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik dan Tantangan Khusus dalam Transaksi Internasional

Permasalahan utama dalam transaksi internasional adalah perbedaan yurisdiksi atau hukum yang berlaku untuk transaksi tersebut. Ketika pembeli dan penjual berlokasi di negara yang berbeda, timbul pertanyaan penting: hukum mana yang harus diberlakukan jika terjadi masalah? Misalnya, jika seorang konsumen di Indonesia membeli barang dari penjual asing dan barang yang diterima rusak atau tidak sesuai, dapatkah konsumen tersebut menggugat penjual berdasarkan hukum Indonesia atau hukum dari negara penjual?

Perbedaan sistem hukum di antara negara-negara, termasuk regulasi perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa, menimbulkan berbagai kesulitan. Tidak semua negara memiliki tingkat perlindungan konsumen yang serupa, bahkan ada yang tidak memiliki ketentuan khusus terkait transaksi e-commerce internasional. Hal ini membuat posisi konsumen menjadi lemah karena hak-haknya sulit untuk ditegakkan jika penjual berada di luar negeri.

2. Tantangan Penyelesaian Perselisihan Antarak Negara

Selain masalah yurisdiksi, penyelesaian perselisihan antarak negara juga sangat menantang. Proses hukum yang melibatkan dua negara atau lebih umumnya rumit, memerlukan waktu yang lama, serta mengeluarkan biaya yang tinggi. Konsumen yang dirugikan perlu memahami sistem hukum negara lain, termasuk perbedaan bahasa dan budaya hukumnya.

Alternatif seperti arbitrase atau mediasi internasional memang tersedia, tetapi tidak semua konsumen atau pelaku usaha menyadari atau mampu memanfaatkan opsi tersebut. Akibatnya, banyak perselisihan yang tidak terselesaikan dengan adil, sehingga perlindungan konsumen menjadi kurang efektif.

3. Masalah Keterbukaan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi

Transaksi e-commerce yang melibatkan berbagai negara sangat tergantung pada informasi yang jelas dan transparan, seperti rincian produk, harga, biaya pengiriman, dan kebijakan pengembalian barang. Namun, konsumen sering kali menemukan kesulitan untuk mendapatkan informasi yang memadai dan jelas,

terutama karena adanya perbedaan bahasa dan standar layanan dari negara penjual.

Perlindungan data pribadi juga merupakan masalah penting. Dalam transaksi digital, data konsumen—seperti alamat, nomor kartu kredit, dan riwayat pembelian—dikelola oleh para pelaku usaha atau platform yang mungkin beroperasi 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 lemah dapat mengakibatkan kerugian serius seperti pencurian identitas dan penipuan.

4. Penilaian Terhadap Kelemahan Regulasi yang Ada dan Dampaknya bagi Konsumen

Meskipun telah ada berbagai peraturan, baik nasional maupun internasional, yang fokus pada perlindungan konsumen, masih terdapat ketidaksempurnaan yang signifikan, terutama dalam hal transaksi e-commerce antarnegara. Berikut adalah beberapa penilaian mengenai kekurangan tersebut dan pengaruhnya terhadap konsumen.

5. Keterbatasan Hukum Nasional dalam Menangani Pelaku Asing

Regulasi perlindungan konsumen di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, memberikan perlindungan yang cukup untuk transaksi dalam negeri. Namun, saat berhadapan dengan transaksi internasional, penerapan hukum nasional menjadi sangat terbatas karena kesulitan untuk menegakkan hukum terhadap pelaku bisnis yang berada di luar Indonesia

Pengusaha asing yang tidak memiliki kantor atau perwakilan di Indonesia kerap kali luput dari sanksi hukum jika mereka melakukan pelanggaran. Hal ini menyulitkan konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau menyelesaikan masalah melalui jalur hukum. Di samping itu, penegakan hukum di tingkat internasional membutuhkan kerja sama bilateral atau multilateral, yang saat ini masih belum maksimal.

6. Perlindungan Konsumen yang Masih Belum Memadai dalam Transaksi Digital Global

Perkembangan yang pesat dalam transaksi digital antarnegara belum diimbangi dengan perlindungan konsumen yang memadai. Regulasi yang ada saat ini masih belum sepenuhnya bisa mengikuti perkembangan teknologi, seperti platform digital, pemakaian data pribadi, dan masalah keamanan siber.

Berbagai pedoman internasional telah dikeluarkan, contohnya United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP), tetapi implementasi dan pengawasannya bervariasi di setiap negara. Ketidakteraturan standar perlindungan di antara negara-negara tersebut menyebabkan konsumen yang bertransaksi lintas negara menghadapi ketidakpastian terkait aspek hukum. Hal ini berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepercayaan konsumen untuk berbelanja di luar negeri. Lemahnya perlindungan yang ada membuat konsumen ragu dan berisiko menghambat pertumbuhan sektor e-commerce internasional.

Tanggung Jawab Hukum dalam Melindungi Konsumen Terhadap Perdagangan E-Commerce Lintas Negara.

Perdagangan elektronik antar negara memudahkan konsumen untuk membeli barang dari luar negeri secara online. Namun, kemudahan ini diiringi dengan berbagai tantangan, terutama dalam hal perlindungan konsumen, akibat perbedaan sistem hukum, kesulitan dalam penegakan hukum lintas negara, dan kemungkinan terjadinya penipuan secara digital. Oleh sebab itu, dibutuhkan regulasi hukum yang jelas serta sistem perlindungan yang layak untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dalam transaksi digital yang melibatkan beberapa negara.

1. Perlindungan E-Commerce di Indonesia.

Perdagangan elektronik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat seiring dengan meningkatnya pengguna internet dan platform digital. Namun, pertumbuhan ini membawa serta risiko bagi konsumen, seperti penipuan di dunia maya, informasi produk yang tidak tepat, barang-barang palsu, dan pencurian data pribadi. Untuk itu, perlindungan hukum diperlukan agar konsumen merasa aman dan diperlakukan adil saat bertransaksi secara daring (Maheswari, 2023). Dengan adanya dasar hukum yang mengatur kewajiban melindungi masyarakat, pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan untuk memenuhi aspek perlindungan, yaitu: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

1. (Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999).
2. (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, 2019)
3. (Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, 2014)

2. Perlindungan dalam Melakukan Penyelesaian Sengketa Perdagangan Lintas Negara

Dengan pesatnya pertumbuhan perdagangan antar negara atau perdagangan global, konflik di antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi ini menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Perdagangan antar negara dapat melibatkan pelaku bisnis dari berbagai negara, sistem hukum yang berbeda, serta kebijakan perdagangan yang bervariasi. Oleh karena itu, penyelesaian konflik menjadi masalah yang krusial untuk diatur demi memberikan perlindungan hukum kepada semua pihak yang terlibat (Pembayun & Gunawan, 2025). Dalam rangka perdagangan internasional, terdapat berbagai instrumen hukum yang mengatur penyelesaian konflik, salah satunya adalah penyelesaian sengketa secara damai melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan internasional. Perlindungan hukum dalam proses penyelesaian sengketa ini bertujuan untuk memastikan

bahwa hak-hak pihak yang terlibat tetap dihargai, dan penyelesaian dilakukan dengan adil dan efisien.

Dalam Pasal 1 Ayat (10) (Undang-Undang (UU) Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, 1999), terdapat penjelasan mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang menyatakan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang menangani perselisihan atau perbedaan pendapat melalui metode yang dipilih oleh kedua belah pihak, yaitu penyelesaian di luar jalur pengadilan dengan menggunakan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau evaluasi dari seorang ahli.

Alternatif penyelesaian sengketa memiliki empat metode dalam proses penyelesaiannya:

- 1) **Negosiasi**, Proses negosiasi adalah metode paling mendasar dalam menyelesaikan konflik, cara penyelesaian konflik melalui negosiasi bertumpu pada persetujuan yang memungkinkan kedua pihak untuk menyudahi suatu perselisihan dengan kesepakatan yang melibatkan penyerahan, janji barang, atau pengakhiran kontrak di antara pihak-pihak yang terlibat, dengan kompensasi yang telah disetujui Bersama (Utami, 2017).
- 2) **Mediasi**, adalah cara lain untuk menyelesaikan masalah dengan melibatkan pihak ketiga atau mediator. Mediator bisa berupa orang, organisasi, atau lembaga yang memiliki keahlian. Mediator terlibat secara aktif dalam proses negosiasi. Mediator berperan netral sebagai penengah di antara pihak-pihak yang bersengketa, dengan tugas memberikan saran berdasarkan informasi yang disampaikan oleh mereka.
- 3) **Konsiliasi**, yang mirip dengan mediasi, melibatkan pihak ketiga untuk mencapai penyelesaian yang damai (Ginting, 2020). Pihak konsiliator dapat terdiri dari individu atau lembaga komisi konsiliasi, dan peran konsiliator adalah menetapkan kondisi penyelesaian yang disetujui oleh semua pihak, tetapi keputusan yang diambil tidak bersifat mengikat.
- 4) **Penyelesaian sengketa lewat arbitrase** adalah proses penyelesaian masalah perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang ditandatangani secara resmi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Dalam proses ini, penyelesaian masalah dilakukan melalui negosiasi antara pihak-pihak yang bersangkutan dan pihak ketiga, yang bisa berupa individu, lembaga arbitrase, atau arbitrase sementara.

SIMPULAN

Perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada konsumen dalam transaksi elektronik di dalam negeri telah ditetapkan dalam sejumlah undang-undang, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik, dan undang-undang yang berkaitan dengan penggunaan sistem elektronik. Tujuan peraturan ini adalah untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian dalam transaksi digital dan untuk memberikan panduan hukum.

Namun, dalam praktiknya, perlindungan hukum ini belum berfungsi secara efektif, khususnya dalam transaksi e-commerce internasional. Menurut analisis temuan penelitian, terdapat sejumlah faktor yang membuat konsumen kurang mungkin mendapatkan manfaat dari perlindungan hukum yang optimal, seperti, beratnya pembatasan hukum terhadap bisnis asing, dan minimnya mekanisme pembayaran yang mudah digunakan oleh konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun hukum telah ditetapkan, implementasinya belum mampu sepenuhnya menjamin perlindungan hak konsumen dalam perdagangan elektronik internasional.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ini dengan memberikan dukungan, dorongan, dan kontribusi. Hasilnya, artikel ini dapat dijelaskan secara metodis dan berpengetahuan luas.

Terima kasih kepada para dosen pembimbing atas arahan, masukan, dan bimbingan yang konstruktif. Selama proses penelitian dan penulisan yang panjang, penulis juga membahas rekan-rekan sejawat yang telah memberikan dukungan moral serta bantuan teknis. Selain itu, jika ada dukungan fasilitas atau bimbingan dari organisasi terkait, penulis memberikan analisis rinci tentang dukungan yang sangat membantu dalam penulisan artikel ini. Saya berharap setiap jenis bantuan dan kerja yang telah diberikan akan membuahkan hasil yang jelas dan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung Abdul Rahman Wiyono, N. D. K. (2025). Tanggung Jawab Hukum dalam Perdagangan E Commerce Lintas Negara. *Jurnal Ar Ro'Is Mandalika (Armada)*, 5(2), 249-259.
- Devi, R. S., & Simarsoit, F. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN E- COMMERCE MENURUT UNDANG - UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Rectum*, 2(8), 119-128. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/644/553>
- Ginting, K. w. . (2020). ANALISIS HUKUM ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PRAKTEK PERDAGANGAN INTERNASIONAL. *LEX CRIMEN*, 9, no.2.
- Harahap, Ade Rizqi Naulina, Soesi Idayanti, K. R. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara (N. Khasanah (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Maheswari, A. A. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E- Commerce Lintas Negara. *Jurnal Education and Development*, 11(2), 162-173. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i2.4714>
- Pembayun, P. E., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplance. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 86.

- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pub. L. No. 80 (2019).
- Rodli, A. (2021). Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia. *Lex Renaissance*, 6, no.2, 280–297.
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. *Negara Hukum*, 10 no.1, 22.
- Sanjoto, L. D. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemakai Jasa Elektronik Dalam Transaksi Melalui Marketplace. *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum*, 3, no.2, 95–113.
- Undang-Undang (UU) Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pub. L. No. 30 (1999).
- Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Pub. L. No. 7 (2014).
- Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. 8 (1999). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Utami, F. I. D. (2017). Efektivitas Komunikasi Negosiasi Dalam Bisnis. *Jurnal Komunike*, 9(2), 105–122.