



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat global kini telah memasuki era digital yang membawa perubahan mendasar terhadap hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam perekonomian. Perkembangan ini mendorong terjadinya transformasi digital yang secara signifikan mengubah cara masyarakat dalam memproduksi, mendistribusikan serta mengonsumsi berbagai barang dan jasa di tingkat global. Salah satu fenomena utama adalah munculnya perdagangan elektronik (*e-commerce*), yang telah mengalihkan pola transaksi ekonomi tradisional menjadi sistem berbasis daring. Kehadiran *e-commerce* menghadirkan ruang transaksi yang tidak terikat oleh batas geografis maupun waktu, sehingga memungkinkan pelaku usaha dan konsumen dari berbagai negara untuk saling berinteraksi dalam satu platform digital yang terpadu.¹

E-commerce berperan sebagai salah satu pilar utama dalam perekonomian global dengan tingkat pertumbuhan yang sangat cepat setiap tahunnya. Dalam kegiatan transaksi *e-commerce*, tercipta sistem bisnis yang lebih efisien, praktis, dan modern karena seluruh prosesnya dilakukan secara digital tanpa memerlukan dokumen fisik atau penggunaan kertas (*paperless*). Melalui platform *e-commerce*, penjual dan pembeli dapat

¹ R. Andini dan D. Prasetyo, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Lintas Negara*, Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi Digital, Vol.5, No.2, 2023, hlm.114



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

melakukan aktivitas transaksi, mulai dari pemesanan hingga pembayaran, tanpa harus bertatap muka secara langsung (*face to face*). Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memperluas jangkauan pasar hingga ke tingkat global. Dengan demikian, *e-commerce* berperan penting sebagai pendorong lahirnya era ekonomi baru yang berlandaskan pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dimana kecepatan, kemudahan, dan efisiensi menjadi faktor utama dalam kegiatan bisnis modern.²

Dalam lingkup perdagangan lintas negara, *e-commerce* atau perdagangan elektronik lintas batas (*cross border*) kini menjadi salah satu aktivitas ekonomi global yang mengalami pertumbuhan tercepat. Dengan memanfaatkan platform seperti Amazon, Alibaba, dan eBay, konsumen di Indonesia memperoleh kemudahan untuk membeli produk dari luar negeri tanpa perlu bertemu langsung dengan penjual. Di sisi lain, para pelaku usaha dalam negeri mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk menembus pasar internasional, memperluas jangkauan bisnis, serta meningkatkan daya saing produk mereka di kancah global. Fenomena ini menunjukkan bagaimana digitalisasi perdagangan membuka peluang baru sekaligus menuntut strategi adaptasi yang efektif bagi pelaku usaha lokal.³

Menurut data Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, nilai transaksi *e-commerce* terus meningkat setiap tahun seiring dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital

² Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Disertasi Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, November, 2006, hlm.5

³ A. Z. Nasution, *Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum dan Ekonomi*, Diadit Media, Jakarta, 2018, hlm.102



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dan jasa logistik internasional.⁴ Menurut data dari UNCTAD, nilai Transaksi elektronik lintas batas negara mencapai US\$ 26,7 triliun Pada tahun 2019, atau sekitar 30 persen dari total PDB dunia.⁵ Indonesia sendiri merupakan salah satu negara dengan Pertumbuhan transaksi elektronik lintas batas negara yang cukup Tinggi, yaitu sebesar 21 persen pada tahun 2020, menurut laporan Blooming E-commerce in Indonesia yang dipublikasikan oleh Momentum Works.⁶ Konsumen di Indonesia kini dengan mudah dapat mengakses dan membeli produk dari *marketplace* di Tiongkok, Amerika Serikat, atau Eropa hanya dengan beberapa kali klik. Kemudahan akses, variasi produk yang hampir tak terbatas dan harga yang seringkali lebih kompetitif menjadi daya tarik utama yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam ekosistem perdagangan digital global. Fenomena ini menggeser paradigma tradisional retail menuju model yang benar-benar *borderless*.⁷

Perubahan dalam pola hidup konsumen yang dipengaruhi oleh digitalisasi ekonomi telah menyebabkan peralihan budaya konsumsi secara drastis. Saat ini, Konsumen tidak terbatas pada kunjungan ke toko fisik di wilayah sekitarnya, melainkan mampu melakukan transaksi serta memperoleh berbagai produk dari beragam negara hanya melalui beberapa kali klik pada perangkat digital. Kondisi tersebut menciptakan ekosistem

⁴ kemendag.go.id, diakses 15 Desember 2025, pukul 21:27 WIB

⁵ <https://unctad.org/publication/unctad-b2c-e-commerce-index-2020-spotlight-latin-america-and-caribbean>, diakses 15 Desember 2025, pukul 21:43 WIB

⁶ <https://thelowdown.momentum.asia/indonesia-ecommerce-marketplace-gmv-reached-us40-billion-with-shopee-and-tokopedia-leading/>, diakses 15 Desember 2025, pukul 21:45 WIB

⁷ Yulya Aryani, Wina Andari, & Suhindarto, S, *Pengaruh Teknologi Informasi dan E-Commerce terhadap Perdagangan Indonesia ke Negara ASEAN*, Jurnal Ekonomi Indonesia, Vol.9, No.1, 2020, hlm.53



perdagangan yang baru dan dinamis, namun juga menimbulkan tantangan hukum yang lebih kompleks, khususnya dalam hal perlindungan atas hak konsumen.⁸

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap Konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan Urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi Konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan Situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat Konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan :⁹

1. Tingkat pembangunan masing-masing negara;
2. Pertumbuhan industri dan teknologi;
3. Filosofi dan kebijakan pembangunan.

Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :¹⁰

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

⁸ E. Y. Lumaing, I. O. Nasirun, dan N. M. Mongdong, *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam Transaksi e-commerce, Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education*, Vol.6, No.1, 2024, hlm.23

⁹ Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Direktorat Perlindungan Konsumen

DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, Jakarta, 2001, hlm. 21

¹⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi Program

Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam konteks Indonesia, perlindungan konsumen tidak hanya diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetapi juga tertuang pada Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta peraturan pemerintah seperti, PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Namun, regulasi tersebut pada dasarnya masih berfokus pada transaksi konvensional dan domestik, sehingga belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika transaksi *e-commerce* lintas negara. Konsumen sering kali menghadapi kendala dalam menuntut haknya ketika terjadi sengketa dengan pelaku usaha dari luar negeri, baik terkait kualitas



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

barang, keterlambatan pengiriman, maupun mekanisme penyelesaian sengketa.¹¹

Dalam praktiknya, kasus-kasus pelanggaran hak konsumen *e-commerce* lintas negara semakin sering dijumpai, seperti barang tidak sampai tujuan, barang tidak sesuai pesanan, maupun pemalsuan produk. Tindakan-tindakan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomi, tetapi juga psikis serta menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap *e-commerce*, khususnya lintas negara. Ketiadaan perlindungan efektif atas hak pengembalian, garansi produk, atau prosedur penyelesaian sengketa hanya akan memperburuk posisi tawar konsumen.¹²

Masalah utama yang muncul dalam konteks transaksi *e-commerce* Lintas negara adalah persoalan *choice of law* (pilihan hukum) dan *choice of forum* (pilihan lembaga penyelesaian sengketa). Karena transaksi dilakukan secara digital dan melibatkan pihak-pihak dari berbagai negara, maka timbul persoalan yurisdiksi hukum, hukum negara mana yang berlaku dan bagaimana mekanisme penyelesaiannya, serta siapa yang bertanggung jawab jika terjadi pelanggaran hak konsumen.¹³

Diberbagai situasi, platform *e-commerce* global sering kali menerapkan aturan dan persyaratan yang merujuk pada undang-undang negara tempat perusahaan mereka berbasis, seperti Amerika Serikat,

¹¹ Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, Lucky Dafira Nugroho, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.3, No.3, 2025, hlm.1388

¹² A. Afrineldi, *Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik (e-commerce)*, Jurnal Ilmiah Publika, Vol.9, No.1, 2021, hlm. 12

¹³ Nindyo Pramono, *Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan Business: Bagaimana Solusi Hukumnya*, makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Peluang E-Bisnis serta Kesiapan Hukumnya Di Indonesia, UKDW Yogyakarta di Hotel Ambarukmo, Yogyakarta, 14 April 2001, hlm. 3



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Tiongkok, atau Singapura. Situasi ini jelas merugikan pembeli dari Indonesia, sebab mereka dipaksa mengikuti kerangka hukum luar negeri yang mungkin tidak menawarkan tingkat perlindungan setara dengan yang tercantum dalam peraturan dalam negeri. Lebih lanjut, mekanisme penyelesaian konflik antarnegara umumnya memerlukan pengeluaran besar, durasi panjang, serta keterampilan teknis dan legal yang jarang dimiliki oleh mayoritas konsumen.¹⁴

Menurut pasal 11 United Nations Guidelines for Consumer protection tentang prinsip-prinsip praktik bisnis yang baik, bisnis baik daring maupun luring harus berpegang pada prinsip-prinsip seperti perlakuan adil, perilaku komersial yang etis, pengungkapan dan transparansi informasi, pendidikan dan peningkatan kesadaran konsumen, Perlindungan privasi dan penanganan keluhan serta sengketa. Untuk memastikan praktik yang etis dan melindungi segala hak yang melekat pada setiap konsumen.

Contoh kasus *e-commerce* Lintas Negara, misalnya pada pengalaman belanja online yang dibagikan oleh konsumen dengan akun sosial media @khasanmahessawasesa di salah satu aplikasi *e-commerce* global yakni Amazon, dimana konsumen tersebut membeli Lensa Sigma seharga 2 juta rupiah dari *website* Amazon Jepang. Ternyata setelah barang tersebut sampai ke konsumen Indonesia, kualitasnya tidak sesuai dengan apa yang dideskripsikan seller. Akhirnya konsumen tersebut mengajukan *refund* dana dan mengirim kembali barang tersebut ke pihak Amazon.

¹⁴ *ibid*



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Namun, setelah barang tersebut sudah sampai ke pihak Amazon pengembalian (*refund*) dana tidak kunjung dikembalikan ke pihak konsumen. akhirnya, konsumen mencoba menghubungi pihak Amazon sebanyak tiga kali namun tidak mendapat respon baik, justru hanya membalas dengan kalimat “ Segera Kami proses“.¹⁵

Hal ini tidak hanya berlangsung satu kali, di pembelian kedua konsumen tersebut kembali membeli Lensa Canon L Series 24-105 mm di *marketplace* yang sama dengan harga 5-6 juta rupiah. Setelah melakukan pembayaran dan menunggu beberapa waktu sampai barang tersebut sampai ke konsumen Indonesia justru barang yang datang adalah lensa 24-70 mm, dimana barang ini tentu berbeda dengan barang yang dipesan oleh konsumen (*buyer*). Konsumen awalnya berpikir untuk melakukan *return* atau pengembalian dana dan mengajukan *refund*. Namun, Konsumen merasa takut atau trauma atas kejadian yang sama di pembelian pertama dimana setelah barang tersebut di *return* ke pihak Amazon pengembalian dana (*refund*) tidak kunjung ada. Akhirnya, konsumen tersebut mengalami kerugian atas dua pembelian nya di *marketplace* tersebut.¹⁶

Hal ini juga terjadi pada konsumen asal Belanda, yang dibagikan oleh akun sosial media @itshoponline yang juga belanja *online* di aplikasi yang sama, dimana konsumen tersebut memutuskan untuk membeli kartu grafis kelas atas yakni RTX 5090 melalui platform *e-commerce* ternama Amazon Spanyol. Harganya tidak main-main, ia harus merogoh kocek hampir €3.000 (sekitar Rp50 juta) untuk teknologi terbaru tersebut. Dengan

¹⁵ @khasanmahessawasesa, <https://vm.tiktok.com/ZSHK2hpVnroG2-7WHeE/>, diakses 20 mei 2026, Pukul 19:03

¹⁶ *ibid*



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

harapan tinggi, ia menanti kedatangan paket yang seharusnya menjadi penyempurna perangkat komputernya. Saat barang tersebut sampai ditangan konsumen setelah berbulan-bulan diperjalanan kalau teknologi canggih yang diharapkan sama sekali tidak terlihat. Sebagai gantinya, ia justru menemukan tumpukan pasta makaroni kering dan sebuah unit GPU rongsokan (VGA jadul) yang sudah tidak bernilai didalam kotak tersebut. Uang puluhan juta rupiah seolah lenyap berganti menjadi bahan makanan murah dan sampah elektronik.¹⁷

Kecurigaan mengarah pada proses pengiriman yang cukup panjang. Paket tersebut membutuhkan waktu lebih dari satu minggu untuk sampai ke tangan pembeli dan melewati berbagai titik transit di Eropa. Diduga kuat, isi paket tersebut telah ditukar atau dicuri oleh oknum tidak bertanggung jawab ditengah perjalanan logistik, memanfaatkan celah saat barang berpindah tangan. Hingga kisah ini diangkat, nasib uang pembeli masih menggantung tanpa kejelasan, karena belum ada tanggapan resmi atau solusi konkret dari pihak Amazon terkait insiden penipuan logistik ini.

Hal-hal semacam ini menjadi kompleks dalam transaksi *e-commerce* lintas negara karena pelaku usaha dengan pelanggan berada pada yurisdiksi yang tidak sama. Umumnya pada kontrak akan dimasukkan klausul *choice of law* (pilihan hukum), Tetapi sejumlah lokapasar (*marketplace*), seperti Amazon.com pada klausul *condition Of use* yang diumumkan, Amazon.com yang menjelaskan bahwasanya untuk semua jual beli yang dilaksanakan berlaku *The Law of State of Washington* sebagai pilihan Hukumnya. Hal ini

¹⁷ @itshoponline, <https://vm.tiktok.com/ZSHK2khE1nMhJ-zov5I/>, diakses 20 mei 2026, Pukul 19:12



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

tentu menimbulkan masalah baru dikarenakan konsumen dapat dikatakan tidak memiliki pilihan hukum, akan hukum apa yang dapat dipakai ketika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha atau *e-commerce*.¹⁸

Selain itu, persoalan keamanan data informasi pribadi dan finansial mereka yang apabila disalahgunakan dapat merugikan konsumen, seperti pencuri identitas dan nomor kartu kredit. Hal ini jika dikumpulkan oleh pelaku usaha nakal dapat disalahgunakan tanpa sepengetahuan atau izin konsumen yang menimbulkan persoalan pelanggaran *privacy*.¹⁹

Permasalahan lain yang juga penting adalah lemahnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jaminan keamanan produk, dan kompensasi apabila terjadi pelanggaran. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan konsumen sering kali tidak melakukan upaya hukum ketika dirugikan, terutama dalam transaksi lintas negara yang dianggap rumit dan sulit ditangani.²⁰

Lemahnya mekanisme pengawasan terhadap pelaku usaha asing yang beroperasi melalui platform digital di Indonesia juga menjadi kendala dalam perlindungan hak konsumen. Dalam praktiknya, konsumen sering kali tidak mengetahui identitas penjual yang sebenarnya karena banyak platform tidak menyediakan informasi yang transparan. Akibatnya, ketika terjadi pelanggaran, konsumen kesulitan untuk menuntut

¹⁸ Az. Nasution, *Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal Keadilan, Vol.1, No.3, 2001, hlm. 29

¹⁹ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.148

²⁰ Ahmad M. Ramli, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 18, hlm.14



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

pertanggungjawaban hukum. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi nasional masih belum sepenuhnya mampu melindungi kepentingan konsumen di ranah digital global.²¹

Kerja sama internasional dalam bidang perlindungan konsumen lintas negara juga masih tergolong terbatas dan belum berjalan secara optimal. Meskipun telah ada berbagai inisiatif global dan regional, seperti *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL) dan *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) yang menjadi pedoman internasional, implementasi dan efektivitasnya masih menghadapi banyak tantangan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tingkat perkembangan ekonomi kapasitas hukum, sistem regulasi, serta prioritas kebijakan di masing-masing negara.²²

Sebagai contoh, beberapa negara maju telah memiliki kerangka hukum yang kuat terkait perlindungan data pribadi, transparansi informasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa daring (*online dispute resolution/ODR*), sementara negara berkembang seperti Indonesia masih dalam tahap memperkuat infrastruktur hukum dan kelembagaan di bidang ini. Ketimpangan tersebut menyebabkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha global dan konsumen lokal. Dalam banyak kasus, konsumen dari negara berkembang menjadi pihak yang paling dirugikan karena kurangnya mekanisme hukum lintas batas yang efektif untuk menegakkan hak-haknya.

²¹ *ibid*

²² Imadatul Fitriani, *Op.Cit*, hlm.1394



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Padahal, transaksi lintas negara menuntut adanya harmonisasi hukum antarnegara yang mampu menjamin perlindungan konsumen secara adil, setara, dan berkelanjutan. Harmonisasi ini tidak hanya penting untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bertransaksi, tetapi juga untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan digital global. Tanpa adanya sinergi hukum dan kebijakan antarnegara, maka perlindungan terhadap konsumen hanya akan bersifat parsial dan tidak mampu menjawab kompleksitas masalah dalam ekosistem *e-commerce* lintas negara.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas perlindungan konsumen dalam konteks *e-commerce*, sebagian besar kajian masih terfokus pada aspek nasional. Dinamika lintas batas terutama yang melibatkan yurisdiksi internasional belum banyak dieksplorasi secara mendalam dengan pendekatan yuridis normatif yang komprehensif. Para peneliti menyoroti bahwa mekanisme hukum Indonesia saat ini belum secara jelas mengatur tanggung jawab lintas negara, baik dari sisi penegakan hukum maupun penyelesaian sengketa. Hal ini menimbulkan permasalahan kompleks, mengingat transaksi *e-commerce* seringkali melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang berada di negara berbeda. Akibatnya, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi rentan karena kurangnya kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan otoritas yang berwenang menangani sengketa lintas batas.²³

²³ *ibid*



Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara menjadi isu yang sangat penting untuk dikaji secara mendalam. Kajian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami sejauh mana instrumen hukum nasional dan internasional memberikan perlindungan bagi konsumen Indonesia, tetapi juga untuk mencari solusi yang dapat diterapkan guna memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi tantangan perdagangan digital global.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil penelitian skripsi tentang “ **Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara** “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara ?
2. Apa Kendala dan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis landasan dan penerapan perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, baik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan nasional di Indonesia maupun prinsip-prinsip hukum perdata internasional serta instrumen hukum internasional yang relevan seperti UNGCP dan UNCITRAL.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kerangka hukum yang ada mampu menjawab tantangan yurisdiksi, pilihan hukum, dan keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha asing serta membandingkan praktik perlindungan konsumen di negara lain sebagai bahan perbandingan.

2. Mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen serta merumuskan upaya dan solusi hukum yang komprehensif dan tepat guna mengatasi permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* lintas negara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pengembangan Ilmu Hukum: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum *e-commerce* internasional. Hasil penelitian dapat memperkaya khazanah ilmu hukum dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu-isu hukum yang muncul dalam transaksi *e-commerce* lintas negara.
 - b. Kerangka Analisis: Penelitian ini dapat menghasilkan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami dan mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, yang dapat digunakan oleh peneliti lain di masa depan.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Rekomendasi Kebijakan: Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif kepada pembuat kebijakan (legislatif dan eksekutif) dalam merumuskan atau merevisi regulasi terkait perlindungan konsumen dalam *e-commerce* lintas negara, sehingga tercipta regulasi yang lebih efektif dan berkeadilan.
- b. Peningkatan Kesadaran Konsumen: Hasil penelitian dapat disebarluaskan kepada masyarakat luas untuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, serta memberikan informasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

E. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Perkembangan pesat perdagangan elektronik lintas negara telah melampaui kapasitas sistem hukum yang ada untuk mengaturnya secara memadai. Transaksi elektronik lintas batas negara menimbulkan tantangan hukum yang signifikan, termasuk perbedaan sistem hukum antar negara, ketidakpastian yurisdiksi, dan kesulitan dalam penegakan hukum. Dalam konteks ini, kepastian hukum (legal certainty) menjadi kebutuhan fundamental, baik bagi konsumen yang posisinya secara inheren lebih lemah dalam transaksi internasional, maupun bagi pelaku usaha yang memerlukan prediktabilitas dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Sebagaimana ditegaskan oleh berbagai penelitian, kepastian hukum



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

merupakan prasyarat bagi terciptanya kepercayaan konsumen dan iklim perdagangan digital yang sehat dan berkelanjutan.²⁴

Menurut Gustav Radbruch, hukum memiliki tiga nilai dasar atau tujuan fundamental, yaitu keadilan (*gerechtigkeits*), kemanfaatan (*zweckmässigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*). Ketiga nilai ini seringkali berada dalam posisi konflik satu sama lain, terutama antara keadilan dan kepastian hukum, sehingga menimbulkan apa yang disebut sebagai antinomi dalam hukum.²⁵

Kepastian hukum dalam pemikiran Radbruch merupakan produk dari hukum positif atau perundang-undangan. Kepastian hukum mengharapkan dan mewajibkan hukum dibuat secara pasti dalam bentuk yang tertulis. Namun demikian, kepastian hukum tidak boleh dimaknai secara sempit hanya sebagai adanya peraturan perundang-undangan semata, melainkan harus ditempatkan dalam ruang yang tepat bersama keadilan dan kemanfaatan hukum. Radbruch sendiri mengakui pentingnya kepastian hukum sebagai kebutuhan masyarakat yang sangat fundamental, sementara keadilan berfungsi sebagai orientasi utama yang memberikan arah moral bagi kepastian dan kemanfaatan.²⁶

Dalam konteks penelitian ini, ketiga nilai dalam teori Radbruch dapat dielaborasi sebagai berikut:

- a. Kepastian Hukum: Terwujudnya aturan hukum yang jelas, pasti, dan konsisten yang mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi

²⁴ Happy Yulia, dkk., *Decomposition of Legal Constructions in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution from an International Civil Law Perspective*, Journal of Indonesian Comparative Law, Vol.10, No.3, 2025, hlm.16

²⁵ Anisyawati, dkk., *Konsep Hukum dan Keadilan dalam Pemikiran Gustav Radbruch*, Jurnal Filsafat Terapan, Vol.3, No.1, 2025, hlm.2

²⁶ *ibid*, hlm. 2-8



e-commerce lintas negara, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diprediksi.

- b. Keadilan: Terlindunginya hak-hak konsumen secara substantif, terutama mengingat posisi tawar konsumen yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha lintas negara.
- c. Kemanfaatan: Adanyaregulasi yang tidak hanya formalistik tetapi benar-benar memberikan manfaat praktis bagi konsumen, termasuk kemudahan akses keadilan dan biaya penyelesaian sengketa yang terjangkau.²⁷

Penelitian ini memberikan penekanan khusus pada aspek kepastian hukum sebagai pintu masuk utama, namun tidak mengabaikan keterkaitannya dengan dua nilai lainnya. Hal ini penting karena dalam praktiknya, ketiga tujuan hukum tersebut harus diupayakan secara simultan dan berimbang.²⁸

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara merupakan isu yang semakin krusial seiring dengan pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik global. Data UNCTAD menunjukkan bahwa perdagangan elektronik global telah mencapai angka yang signifikan, namun di balik pertumbuhan tersebut terdapat berbagai tantangan hukum yang kompleks, termasuk perbedaan sistem hukum antarnegara, ketidakpastian yurisdiksi, serta kesulitan dalam penegakan hukum lintas batas.²⁹

AZ. Nasution menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau

²⁷ Bernard Nainggolan, dkk., *Guarantee of Legal Protection in Cross-Border Electronic Transactions*, Journal of Law and Sustainable Development, Vol.11, No.12, 2023, hlm.1

²⁸ Chairul Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.160

²⁹ Sweta Tiwari, *Jurisdictional Complexities and Dispute Resolution in Cross-Border E-Commerce: Rethinking Legal Frameworks for a Borderless Digital Marketplace*, International Journal of Law Management & Humanities, Vol.9, No.2, 2026, hlm.1-3



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Lebih lanjut, Nasution menegaskan bahwa dalam praktik *e-commerce*, informasi merupakan inti dari perlindungan konsumen; jika informasi yang diberikan keliru, pengusaha telah melanggar undang-undang konsumen. Pendapat ini menjadi fondasi penting dalam memahami mengapa perlindungan konsumen dalam transaksi digital lintas negara memerlukan perhatian khusus.³⁰

Perlindungan konsumen secara konseptual didefinisikan sebagai berbagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen, baik yang dilakukan oleh negara, pelaku usaha, maupun inisiatif konsumen sendiri. Sebagaimana diuraikan dalam literatur, perlindungan oleh negara diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, fasilitas pendukung, maupun putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan dan hak-hak konsumen. Dalam konteks transaksi *e-commerce* lintas negara, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan produk atau jasa untuk kepentingan pribadi atau rumah tangga, melalui media elektronik. Sementara itu, pelaku usaha mencakup setiap orang atau badan usaha yang memproduksi, menyalurkan, mengimpor, atau mendistribusikan produk, termasuk yang menggunakan platform digital.³¹

AZ. Nasution mengidentifikasi beberapa asas fundamental dalam hukum perlindungan konsumen, antara lain asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Dalam konteks *e-commerce* lintas negara, asas keadilan

³⁰ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm.64-65

³¹ *ibid*, hlm.13-15



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dan keseimbangan menjadi sangat relevan mengingat posisi konsumen yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama pelaku usaha multinasional yang memiliki akses terhadap sumber daya hukum dan informasi yang lebih besar.³²

Kerangka teori perlindungan konsumen yang disusun dalam penelitian ini memberikan landasan kuat untuk menganalisis kompleksitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Pendapat AZ. Nasution yang menekankan pentingnya informasi sebagai inti perlindungan konsumen menjadi titik tolak fundamental.³³

3. Teori Perjanjian Internasional

Mochtar Kusumaatmadja salah seorang pakar hukum internasional terkemuka di Indonesia memberikan definisi yang tegas mengenai perjanjian internasional. Menurut beliau, perjanjian internasional adalah perjanjian yang diadakan antara anggota masyarakat bangsa-bangsa dan bertujuan untuk mengakibatkan akibat hukum tertentu.³⁴

Dari batasan yang diberikan Mochtar Kusumaatmadja, tampak jelas bahwa yang memiliki kemampuan untuk mengadakan perjanjian internasional tidak hanya terbatas pada negara (sebagai subyek hukum internasional) saja melainkan juga pada subyek-subyek hukum internasional lainnya, seperti misalnya Organisasi Internasional, Takhta Suci, dan lain-lain. Dalam konteks *e-commerce* lintas negara, pemahaman ini relevan

³² AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cet.3, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm.25

³³ AZ. Nasution, *Dalam E-Commerce Informasi Merupakan Inti Perlindungan Konsumen*, Hukumonline, <https://www.hukumonline.com>, diakses pada 12 Juni 2026, pukul 20:37 WIB

³⁴ Mochtar Kusumaatmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Bina Cipta, Bandung, 1990, hlm.84



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

karena organisasi internasional seperti UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law*) dan UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) memiliki peran penting dalam menciptakan instrumen hukum internasional yang mengatur perlindungan konsumen lintas batas.³⁵

Tujuan perjanjian internasional adalah untuk mengakibatkan akibat-akibat hukum tertentu. Hal ini menegaskan bahwa perjanjian internasional bukan sekadar kesepakatan politis melainkan instrumen yang mengikat secara hukum dan melahirkan hak serta kewajiban bagi para pihak. Dalam kerangka perlindungan konsumen *e-commerce* lintas negara, akibat hukum yang dimaksud mencakup harmonisasi standar perlindungan konsumen, pengaturan yurisdiksi dan hukum yang berlaku, serta mekanisme penyelesaian sengketa lintas batas.³⁶

Mochtar Kusumaatmadja juga membedakan dua jenis perjanjian internasional: *treaty contract* dan *law making treaties*. *Treaty contract* dimaksudkan sebagai suatu bentuk perjanjian dalam hukum perdata, hanya mengakibatkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengadakan perjanjian itu. Sementara *law making treaties* diartikan sebagai perjanjian yang meletakkan ketentuan atau kaidah hukum bagi masyarakat internasional sebagai keseluruhan. Perlindungan konsumen *e-commerce*

³⁵ *ibid*, hlm.117

³⁶ Boer Mauna, *Hukum Internasional (Pengertian, Peranan dan Fungsi dalam Era Dinamika Global)*, Alumni Bandung, Bandung, 2000, hlm.9



lintas negara idealnya diatur melalui *law making treaties* yang menciptakan standar hukum yang berlaku secara umum.³⁷

F. Kerangka Konseptual

Agar lebih mudah memahami maksud penulis, maka perlu penulis memberikan definisi atau batasan terhadap konsep-konsep yang terdapat dalam judul penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum adalah Memberikan penga yoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan Orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat Menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁸
2. Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum. Suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum, baik pribadi maupun umum.³⁹
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁰
4. Transaksi adalah Pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.⁴¹

³⁷ Mochtar Kusumaatmadja dan Etty R. Agoes, Pengantar Hukum Internasional Sinar Grafika, Bandung, 2003, hlm.124

³⁸ Satjipto Raharjo, *Op.Cit*, hlm.53

³⁹ Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet.1, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.115

⁴⁰ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴¹ Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, 2003 hlm.10



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

5. *E-Commerce* atau *Electronic Commerce* adalah penjualan atau pembelian barang dan jasa, antara perusahaan, rumah tangga, individu pemerintah, dan masyarakat atau organisasi swasta lainnya, yang dilakukan melalui komputer pada media jaringan.⁴²
6. *E-Commerce* Lintas Negara adalah pengembangan teknologi transaksi jual beli secara daring dengan jangkauan internasional, yang mana antara penjual dan pembeli tidak berada di satu negara yang sama.⁴³

G. Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian yang lebih baik dan terarah diperlukan suatu metodologi penelitian untuk mencari data yang lebih akurat dan benar guna menjawab pokok permasalahan, yakni dengan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, buku-buku, dan lain sebagainya.⁴⁴ Penelitian ini bersifat deskriptif analisis artinya bahwa penelitian ini termasuk lingkup penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan secara tepat serta menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini.⁴⁵

⁴² Candra Almadi dan Dadang hermawan, *E-Business dan E-Commerce*, CV Andi Offset, Yogyakarta 2017, hlm.35

⁴³ Yustikarani Julianti Pambudi, dkk, *Cross Border E-Commerce: Tinjauan Pustaka Sistematis*, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 13, No. 1, 2024, hlm.31

⁴⁴ Fitri Wahyuni dkk, *Panduan dan Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Hukum UNISI, Tembilahan, 2021, hlm.13

⁴⁵ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.133



2. Data dan sumber data

Dalam penelitian hukum normatif data dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang dapat dikelompokkan menjadi :

1. Bahan hukum primer merupakan bahan yang menjadi sumber utama dalam penelitian untuk itu bersifat mengikat berupa:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- c. Peraturan Pemerintah (PP) No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)
- d. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- e. *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)*
- f. *United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP)*
- g. *Consumer Rights Directive 2011/83/EU*

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mempunyai fungsi untuk menambah/memperkuat dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Seperti, buku-buku, skripsi, jurnal dan lain-lain.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan Bahan data tersier merupakan data yang mempunyai fungsi untuk memberikan penjelasan terhadap data primer



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dan sekunder. Data tersier yang peneliti gunakan adalah Kamus besar bahasa Indonesia. Ensiklopedia, kamus hukum dan lain-lain.

3. Analisis Data

Analisis ini memakai analisis kualitatif merupakan penjelasan dari semua bahan-bahan maupun data-data yang sudah dikumpulkan dan dijelaskan sebelumnya secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode berpikir deduktif yaitu, penarikan kesimpulan dari hal-hal umum ke hal-hal yang umum ke hal khusus, secara deduktif dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan (data sekunder), kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.⁴⁶

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet. I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.50