

MUHAMMAD ILHAM MADENIA.pdf

by Turnitin LLC

Submission date: 30-Sep-2026 03:49PM (UTC+0800)

Submission ID: 3046371484

File name: MUHAMMAD_ILHAM_MADENIA.pdf (1.68M)

Word count: 23481

Character count: 157170

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE LINTAS NEGARA**

SKRIPSI

*Dilaksanakan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Hukum Strata I (SI) Pada Fakultas Hukum Universitas
Islam Indragiri*



DI SUSUN OLEH :

MUHAMMAD ILHAM MADENIA

NIM : 301221010012

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN
2026**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ilham Madenia

NIM :301221010012

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* LINTAS NEGARA**

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, tidak dibuat oleh orang lain, juga belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil karya orang lain atau hasil mencontek skripsi orang, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Tembilahan, 2026

Yang Menyatakan,

Muhammad Ilham Madenia

3 BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : MUHAMMAD ILHAM MADENIA
NIM : 301221010012 **3**
Pembimbing I : DARMIWATI, SH., MH.
Pembimbing II : SYARIFFUDDIN, S.H., MH.
Judul skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara**

No.	TANGGAL	CATATAN OLEH		Berita Acara Bimbingan	Paraf
		Pembimbing I	Pembimbing II		
1			✓	3 Lanjut Bab II Sampai Bab III	
2			✓	Perbaiki Pembahasan Dan Kesimpulan	
3			✓	Perbaiki Latar Belakang Masalah	
4			✓	Acc Dilanjutkan Untuk Bimbingan Ke Pembimbing I	
5		✓		Perbaiki Pembahasan dan Penutup	
6		✓		Sesuaikan Pembahasan dan Bab IV	
7		✓		Perbaiki Bab III dan Perbaiki Abstrak	
8		✓		Acc Dapat Disidangkan	

Tembilahan, 2026

Dekan Fakultas Hukum

Dr. ALI AZHAR, S.Sos, M.M, M.H

3 FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

Alamat: Jl. Subrantas No. 17 Tembilahan-Indragiri Hilir-Riau

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ilham Madenia
NIM : 301221010012
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : 1 **Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen
Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara**

Tembilahan, 2026

2 PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

DARMIWATI, S.H.,M.H

SYARIFFUDDIN,S.H.,M.H

KETUA PROGRAM STUDI

Dr. BAMBANG SASMITA ADI PUTRA, S.H.,M.H



UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
FAKULTAS HUKUM

Kampus Soebrantas Jalan H.R. Soebrantas Nomor : 10, Tembilahan Indragiri Hilir Propinsi Riau Indonesia
☎ 0853 6330 1314 📠 (0768) 21386 🌐 Laman website: <http://www.unisi.ac.id>

BERITA ACARA MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri Nomor 068/SK/UNISI/E/VII/2026 Tentang Tim Penguji Ujian *Oral Comprehensive* Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri Semester Genap T.A 2025-2026, maka pada hari ini, Selasa, 21 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian *Oral Comprehensive* (Skripsi) Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri Program Studi Ilmu Hukum:

Nama : Muhammad Ilham Madenia
NIM : 301221010012
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara
Waktu : 14.00 – 15.00 WIB
Tempat : Ruang Peradilan Semu
Hasil : A
Keterangan : Aman dan Tertib

Tembilahan, 20 Agustus 2026

Tim Penguji

1. Darmiwati, S.H., M.H. _____
2. Syariffuddin, S.H., MH. _____
3. Dr. Ali Azhar, S.Sos., M.H. _____
4. Dr. Triyana Syahfitri, S.H., M.H. _____
5. Herdiansyah, Lc., M.H. _____

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Hukum UNISI

Kepala Prodi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum UNISI

Dr. Ali Azhar, S. Sos., M.H
NIPY. 1667 03 321

Dr. Bambang Sasmita Adi Putra, SH., MH
NIPY. 2391 03 251

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA

Pembimbing I: DARMIWATI, SH., MH. Pembimbing II: SYARIFFUDDIN, SH., MH.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan transaksi e-commerce lintas negara yang semakin pesat. Namun, transaksi tersebut juga menimbulkan berbagai permasalahan bagi konsumen seperti barang rusak, barang tidak sesuai deskripsi hingga barang yang tidak sampai kepada konsumen. Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menghadapi kendala karena sulitnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha dan platform asing akibat perbedaan yurisdiksi antarnegara.

Penelitian ini membahas dua rumusan masalah, yaitu: (1) bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara ? dan (2) apa kendala dan upaya perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara ?

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, prinsip-prinsip hukum, doktrin serta berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara telah diakui baik dalam hukum positif Indonesia maupun hukum internasional. Di Indonesia, perlindungan tersebut diatur dalam berbagai regulasi sedangkan secara internasional diakui melalui instrumen seperti UNGCP dan UNCITRAL. Namun, regulasi Indonesia masih berfokus pada transaksi domestik sehingga perlindungan yang diberikan lebih bersifat preventif dan belum efektif dalam menindak pelaku usaha asing karena kendala yurisdiksi. Hal ini tentu berbeda jika dibandingkan dengan regulasi negara lain yang dinilai lebih siap dan adaptif dalam menangani permasalahan ini. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, termasuk Online Dispute Resolution (ODR). Kendala utama meliputi perbedaan yurisdiksi, regulasi yang belum optimal, belum adanya pengaturan ODR yang komprehensif, terbatasnya kerja sama internasional serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi hukum, pembaruan regulasi, penguatan kerja sama internasional, pengembangan ODR dan peningkatan edukasi hukum bagi masyarakat.

³ KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis persembahkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena berkat kasih dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penelitian ini berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP ⁴⁰HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS NEGARA”** ³ merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian skripsi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum di Universitas Islam Indragiri Hilir. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Ibu dan Ayahanda yang telah mendidik dan membimbing penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi Hukum ini, dan tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Najamuddin, Lc., MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh kuliah di Universitas Islam Indragiri.
2. DR. Ali Azhar, S.Sos, MM., MH ³ selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri yang selalu memberikan dukungan moril serta bersedia membagikan ilmunya kepada penulis.
3. BAMBANG SASMITA ADI PUTRA, SH., MH ³ sebagai Ketua Program Studi Ilmu Hukum yang turut membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. DARMIWATI SH., MH selaku Pembimbing I yang juga banyak memberikan masukan terhadap penulis dan membimbing penulis untuk

dapat menyelesaikan penelitian yang lebih baik hingga saat ini.

5. SYARIFFUDDIN, SH.,MH selaku pembimbing II yang juga turut serta dalam penyelesaian penulisan skripsi ini membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian yang lebih baik hingga saat ini.
6. Para Dosen dan Staff Tata Usaha di Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri yang memberikan arahan dan motivasi.
7. Staff perpustakaan yang mana telah memberikan dan meminjamkan referensi buku-buku tentang hukum.
8. Teman-teman serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis hingga terselesainya penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan masih sedikitnya pengetahuan yang ada pada penulis. Penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih, dan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Tembilahan, 2026

Penulis,

MUHAMMAD ILHAM MADENIA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Kerangka Teori.....	14
F. Kerangka Konseptual.....	19
G. Metode Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Gap Penelitian.....	32
C. Landasan Teori.....	35

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Lintas Negara.....	50
B. Kendala dan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Lintas Negara.....	70

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

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 melakukan aktivitas transaksi, mulai dari pemesanan hingga pembayaran, tanpa harus bertatap muka secara langsung (*face to face*). Hal

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

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 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

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

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

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 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.

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

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

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:

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;

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

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 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

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

perlindungan efektif atas hak pengembalian, garansi produk, atau prosedur penyelesaian sengketa hanya akan memperburuk posisi tawar konsumen.¹²

Masalah utama yang munc⁸⁴ul dalam konteks transaksi *e-commerce* Lintas negara adalah persoalan ¹⁹*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, 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

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

¹⁴ *ibid*

yang etis, ² pengungkapan dan transparansi informasi, pendidikan dan peningkatan kesadaran konsumen, Perlindungan privasi dan penanganan keluhan serta sengketa. Untuk memastikan praktik yang etis dan melindungi segala ¹ 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. 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,

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

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 harapan tinggi, ia menanti kedatangan paket yang seharusnya menjadi penyempurna perangkat komputernya. Saat barang tersebut sampai ditangan konsumen setelah berbulan-bulan diperjalanan kilau 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

¹⁶ *ibid*

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

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 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

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

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 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

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

²¹ *ibid*

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

dan kelembagaan di bidang ini. Ketimpangan tersebut menyebabkan ketidakseimbangan ¹⁰² 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.

Padahal, transaksi lintas negara menuntut adanya harmonisasi hukum antarnegara yang mampu menjamin perlindungan konsumen secara adil, setara, dan berkelanjutan. Harmonisasi ini tidak hanya penting ⁹⁸ 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 ⁷¹ 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 ⁹ pelaku usaha dan konsumen yang berada di negara berbeda. Akibatnya, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi rentan karena kurangnya

9
kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan otoritas yang berwenang menangani sengketa lintas batas.²³

1
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 193
memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi tantangan perdagangan digital global.

61
Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil penelitian skripsi tentang “ Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen 209
Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara “.

19 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 ?

129 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

²³ *ibid*

peraturan perundang-undangan nasional di Indonesia maupun prinsip-prinsip hukum perdata internasional serta instrumen hukum internasional yang relevan seperti UNGCP dan UNCITRAL. 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.

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 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 (*gerechtigkeit*), 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 mengharuskan 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 e-commerce lintas negara, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diprediksi.

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

- b. Keadilan: Terlindunginya hak-hak konsumen secara substantif, terutama mengingat posisi tawar konsumen yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha lintas negara.
- c. Kemanfaatan: Adanya regulasi 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 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.

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

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 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

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

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

¹⁰ 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, ⁹⁶ 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 ⁹⁰ 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 karena organisasi internasional seperti UNCITRAL (⁴² *United Nations Commission on International Trade Law*) dan UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) memiliki peran penting dalam menciptakan instrumen ²² 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

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 ¹⁵⁷

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

³⁵ *ibid*, hlm.117

kesepakatan politis melainkan instrumen yang mengikat secara hukum dan melahirkan hak serta kewajiban ¹²⁷ bagi para pihak. Dalam kerangka perlindungan konsumen *e-commerce* lintas negara, akibat hukum yang dimaksud mencakup ¹²⁸ harmonisasi standar perlindungan konsumen, pengaturan yurisdiksi dan hukum ⁷⁶ yang berlaku, serta mekanisme penyelesaian sengketa lintas batas.³⁶

Mochtar Kusumaatmadja juga membedakan dua jenis perjanjian internasional: *treaty contract* dan *law making treaties*. ⁴⁸ *Treaty contract* dimaksudkan sebagai suatu bentuk perjanjian dalam hukum perdata, hanya mengakibatkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengadakan perjanjian itu. Sementara ⁴⁸ *law making treaties* diartikan sebagai perjanjian yang meletakkan ketentuan atau kaidah hukum bagi masyarakat internasional sebagai keseluruhan. Perlindungan konsumen *e-commerce* lintas negara idealnya diatur melalui *law making treaties* yang menciptakan standar hukum yang berlaku secara umum.³⁷

⁷ 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:

- ⁶⁷ 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

¹²⁶ ³⁶ Boer Mauna, Hukum Internasional (Pengertian, Peranan dan Fungsi dalam Era Dinamika Global), Alumni Bandung, Bandung, 2000, hlm.9

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

³⁸ Satjipto Raharjo, *Op.Cit*, hlm.53

2. ⁹⁷ Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum. Suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum, baik pribadi maupun umum.³⁹
3. ⁶⁴ 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 ² adalah Pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.⁴¹
5. ³⁶ *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 ² antara penjual dan pembeli tidak berada di satu negara yang sama.⁴³

³ 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

³⁹ ³³ Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet.1, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.115

⁴⁰ ¹⁰ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

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

⁴³ ⁸ Yustikarani Julianti Pambudi, dkk, *Cross Border E-Commerce: Tinjauan Pustaka Sistematis*, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 13, No. 1, 2024, hlm.31

⁷ Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yaitu ¹⁶⁶ serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data ¹ pustaka yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, buku-buku, dan lain sebagainya.²⁶ 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

2. Data dan sumber data

¹¹⁶ Dalam penelitian hukum normatif data dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang dapat dikelompokkan menjadi :

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

- a. ¹⁴ 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. ²⁵ *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL)
- f. *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP)
- g. ¹⁹² *Consumer Rights Directive 2011/83/EU*

⁴⁴ Fitri Wahyuni dkk, ¹⁹⁴ *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. Bahan hukum sekunder

⁷ Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang mempunyai fungsi untuk menambah/memperkuat dan ⁸ 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 ¹⁶² merupakan data yang mempunyai fungsi untuk memberikan penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Data tersier yang peneliti gunakan adalah ¹³ Kamus besar bahasa Indonesia. Ensiklopedia, kamus hukum dan lain-lain.

3. Analisis Data

Analisis ini memakai analisis kualitatif ¹⁹ merupakan penjelasan dari semua bahan-bahan maupun data-data yang sudah dikumpulkan dan dijelaskan sebelumnya secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode ²¹ berpikir deduktif yaitu, penarikan kesimpulan dari hal-hal umum ke hal-hal yang umum ke hal khusus, ⁸⁷ secara deduktif dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan (data sekunder), kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. ⁴⁶

⁸⁹
⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet. I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.50

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Ervita Tri Aryani dan Munawar Kholil (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Ervita Tri Aryani dan Munawar Kholil berjudul ²⁶ “*Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi E-Commerce*”. Penelitian ini ¹⁴⁵ bertujuan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* internasional, pilihan hukum yang dapat diterapkan, serta mekanisme ganti rugi lintas negara ¹¹ yang dapat digunakan oleh para pihak yang bersengketa. ⁶⁹ Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif dengan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). ¹⁷ Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap berbagai sumber hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan ²⁷ bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat dilakukan melalui upaya preventif maupun represif. Upaya preventif dilakukan melalui ⁷⁸ kehati-hatian konsumen, penerapan *self-regulation* oleh pelaku usaha serta pengawasan pemerintah. Sementara itu, upaya represif dapat dilakukan ⁷⁵ melalui jalur litigasi maupun alternatif penyelesaian sengketa seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa mekanisme ganti rugi lintas negara dapat dilakukan secara sukarela, ²⁶ melalui jalur non-litigasi maupun litigasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. ⁴⁷

⁴⁷ Ervita Tri Aryani dan Munawar Kholil, ¹¹ *Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi E-Commerce*, Privat Law, Vol.9, No.1, 2021

Penelitian ini memiliki kesamaan pokok bahasan dengan penulis, yaitu sama-sama mengkaji aspek hukum dalam transaksi *e-commerce* yang melintasi batas negara. Keduanya menempatkan penyelesaian sengketa sebagai salah satu isu sentral serta membahas mengenai prinsip pilihan hukum dan pilihan forum yang sering menjadi titik permasalahan utama ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dari negara yang berbeda. Selain itu, kedua penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif yang berfokus pada studi kepustakaan, analisis peraturan perundang-undangan nasional maupun internasional serta menelaah berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh untuk melindungi kepentingan pihak yang dirugikan dalam transaksi perdagangan elektronik.

Meskipun memiliki kesamaan kerangka kajian, penelitian Ervita dan Munawar lebih memusatkan perhatiannya secara khusus pada mekanisme penyelesaian sengketa dan tata cara memperoleh ganti rugi dalam konteks perdagangan internasional tanpa menguraikan secara rinci hak-hak konsumen secara menyeluruh maupun kerangka hukum perlindungannya secara komprehensif. Sementara penulis tidak hanya membahas aspek penyelesaian sengketa tetapi memiliki cakupan yang jauh lebih luas dan komprehensif yang tidak hanya membahas penyelesaian sengketa tetapi juga mengkaji secara mendalam keseluruhan kerangka perlindungan hukum mulai dari regulasi nasional hingga prinsip hukum internasional. Penelitian ini juga menganalisis peran instrumen internasional seperti UNGCP dan UNCITRAL, permasalahan klausul baku yang sering merugikan konsumen, perlindungan data pribadi hingga membandingkan praktik perlindungan di negara lain serta merumuskan

rekomendasi kebijakan yang lebih lengkap, termasuk pembentukan sistem penyelesaian sengketa daring terpadu. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan perlindungan hak konsumen sebagai inti utama, sedangkan penelitian Ervita dan Munawar lebih memfokuskan pada prosedur hukum penyelesaian perselisihan secara umum.

2. Penelitian Yustikarani Julianti Pambudi, Dhisa Tania Priyadi, Anisa Rahmawati dan Dhany Surya Ratana (2024)

Penelitian yang dilakukan oleh Yustikarani Julianti Pambudi, Dhisa Tania Priyadi, Anisa Rahmawati, dan Dhany Surya Ratana berjudul "*Cross Border E-Commerce: Tinjauan Pustaka Sistematis*". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tren penelitian mengenai *Cross Border E-Commerce* (CBEC), perkembangan jumlah publikasi internasional, produktivitas penelitian, serta perkembangan tema penelitian yang berkaitan dengan CBEC. Penelitian menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) yang dipadukan dengan analisis bibliometrik terhadap 190 artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Scopus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kajian mengenai CBEC mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Penelitian ini menemukan tiga kelompok tema utama dalam studi CBEC, yaitu teknologi CBEC, perilaku konsumen, dan proses bisnis CBEC. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah mendorong peningkatan perdagangan lintas negara dan mengubah perilaku konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai perkembangan

kajian akademik terkait perdagangan elektronik lintas negara yang semakin berkembang dalam era digitalisasi global.⁴⁸

Kedua penelitian sama-sama mengambil objek kajian mengenai ¹⁷⁵ *cross-border e-commerce* atau perdagangan elektronik lintas negara, dan mengakui bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi perdagangan menjadi tanpa batas wilayah. Keduanya juga memahami bahwa transaksi semacam ini memiliki karakteristik yang jauh lebih kompleks dibandingkan transaksi dalam negeri karena ²⁶ melibatkan pihak-pihak yang tunduk pada sistem hukum yang berbeda-beda. Lebih lanjut, keduanya sepakat bahwa topik ini terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman, sehingga memerlukan kajian yang terus diperbarui untuk menjawab tantangan-tantangan baru yang muncul di tengah masyarakat.

Penelitian Yustikarani dan timnya menggunakan pendekatan tinjauan pustaka sistematis dan analisis *bibliometrik*, yang bertujuan untuk memetakan tren perkembangan penelitian, mengelompokkan tema-tema utama, serta melihat seberapa luas kajian ilmiah yang telah dipublikasikan terkait topik tersebut, tanpa membahas aspek hukum secara mendalam. Sebaliknya, penelitian ini bersifat yuridis analitis yang secara khusus berfokus pada pengkajian perlindungan hukum, kepastian hukum, peraturan yang berlaku serta mencari solusi atas permasalahan hukum yang muncul. Penelitian Yustikarani membagi pembahasan ke dalam aspek teknologi, perilaku konsumen dan proses bisnis secara umum, sedangkan penelitian ini lebih mendalami sisi hukum yaitu bagaimana hak-hak konsumen dilindungi,

⁴⁸ Yustikarani Julianti Pambudi, Dhisa Tania Priyadi, Anisa Rahmawati, dan Dhany Surya Ratana, *Cross Border E-Commerce: Tinjauan Pustaka Sistematis*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.13, No.1, 2024

hambatan apa saja yang ditemui serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperkuat posisi konsumen dalam transaksi lintas negara.

3. Penelitian Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma (2024)

Penelitian yang dilakukan oleh Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma berjudul “*Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan)*”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam aspek kepatuhan dan pengawasan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-deskriptif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki berbagai regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perdagangan, dan berbagai peraturan terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Namun demikian, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kepatuhan pelaku usaha, keterbatasan sumber daya manusia pengawas, kurangnya dukungan teknologi pengawasan, serta kompleksitas yurisdiksi dalam transaksi lintas negara. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur hukum, penguatan pengawasan, dan peningkatan koordinasi antar lembaga guna menjamin perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam ekosistem *e-commerce* Indonesia.⁴⁹

⁴⁹ Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan)*, Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora, Vol.1, No.6, 2024

Kedua penelitian Terdapat kesamaan mendasar dalam objek kajian yaitu sama sama ³⁸ menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai landasan utama. Keduanya ³⁸ menggunakan metode penelitian hukum normatif-deskriptif dan sepakat ¹⁰⁸ bahwa meskipun Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang cukup lengkap ⁵ seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, penerapannya di lapangan belum berjalan secara optimal. Selain itu, kedua penelitian juga mengakui bahwa kompleksitas yurisdiksi lintas batas menjadi salah satu tantangan penting serta menekankan perlunya penguatan infrastruktur hukum, peningkatan pengawasan, dan koordinasi antar lembaga agar hak-hak konsumen dapat terjamin secara efektif.

Penelitian Rosianna dan Made lebih bersifat umum, membahas hambatan penerapan regulasi dan pengawasan secara keseluruhan di Indonesia tanpa memberikan perbedaan analisis yang tegas antara transaksi dalam negeri dan transaksi lintas batas negara. Sementara itu, penelitian ini secara khusus memusatkan kajiannya pada transaksi *e-commerce* lintas negara sehingga analisisnya lebih mendalam mencakup aspek hukum perdata internasional, prinsip-prinsip hukum internasional serta instrumen hukum seperti Pedoman Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Perlindungan Konsumen dan peraturan UNCITRAL.

4. Penelitian Hasyim, Aulia Syahfitri, Nurul Azhizah, dan Sri Rahayu Devi (2025)

Penelitian yang dilakukan oleh Hasyim, Aulia Syahfitri, Nurul Azhizah, dan Sri Rahayu Devi berjudul ¹⁴ “Analisis Terhadap Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Shop di Indonesia”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya aktivitas belanja daring di Indonesia yang disertai berbagai permasalahan, seperti produk ²³ yang tidak sesuai dengan deskripsi, kebocoran data

pribadi, hingga lemahnya mekanisme pengaduan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas peraturan perlindungan konsumen yang berlaku serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi pustaka dan analisis laporan konsumen yang diperoleh dari berbagai media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki regulasi yang cukup lengkap, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, implementasinya masih belum berjalan secara optimal. Hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya literasi konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, kurangnya koordinasi antar lembaga terkait, serta masih rumitnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa bagi konsumen. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan penegakan hukum, peningkatan edukasi konsumen, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan keamanan transaksi digital.⁵⁰

Kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu sama-sama membahas efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Hukum nasional yang sama seperti Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan pelaksanaannya. Kedua penelitian juga sepakat bahwa meskipun peraturan yang ada sudah cukup lengkap secara normatif, pelaksanaannya di lapangan belum berjalan secara optimal dan masih menghadapi berbagai kendala.

⁵⁰ Hasyim, Aulia Syahfitri, Nurul Azhizah, dan Sri Rahayu Devi, Analisis Terhadap Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Shop di Indonesia, Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan, Vol.5, No.2, 2025

Perbedaan utama terletak pada ruang lingkup dan fokus kajian yang dianalisis. Penelitian Hasyim dkk, Bersifat umum dan mencakup seluruh transaksi daring di Indonesia dengan orientasi utama pada transaksi dalam negeri dan permasalahan yang timbul di dalam wilayah yurisdiksi nasional. Sebaliknya, penelitian saya secara khusus dan mendalam memusatkan kajiannya pada transaksi *e-commerce* lintas negara sehingga membahas kompleksitas hukum tambahan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam penelitian terdahulu seperti permasalahan perbedaan yurisdiksi, klausul pilihan hukum dan forum yang ditetapkan sepihak oleh platform asing.

5. Penelitian Muhammad Rasid (2025)

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rasid berjudul ³¹ “*Implikasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi *e-commerce* setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi serta mengkaji bentuk pertanggungjawaban hukum atas pelanggaran data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian menggunakan ³¹ metode yuridis normatif ³⁸ melalui studi kepustakaan dengan analisis data secara kualitatif dan deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lahirnya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi ³¹ memberikan ¹⁹¹ dasar hukum yang lebih kuat dalam menjamin keamanan data pribadi konsumen. Regulasi tersebut ¹⁸⁴ tidak hanya memberikan perlindungan terhadap data pribadi konsumen, tetapi juga mengatur berbagai bentuk ² sanksi administratif dan pidana bagi pihak yang melakukan pelanggaran. Penelitian ini menegaskan bahwa pelaku usaha dan penyelenggara platform *e-commerce*

memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen dan tunduk pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami aspek perlindungan data pribadi sebagai bagian dari perlindungan konsumen di era digital.⁵¹

Persamaan penelitian terletak pada aspek peraturan mengenai perlindungan data pribadi. Keduanya juga membahas mengenai Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi sebagai salah satu peraturan penting yang memberikan dasar hukum bagi keamanan informasi konsumen dalam aktivitas bertransaksi daring. Selain itu, kedua penelitian menggunakan pendekatan hukum normatif dengan cara menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang ada di masyarakat.

Penelitian Muhammad Rasid memiliki fokus kajian yang sangat spesifik dan sempit yaitu hanya membahas dampak dan implikasi dari Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi saja tanpa membahas aspek perlindungan konsumen secara menyeluruh. Berbeda dengan penelitian ini yang memiliki cakupan bahasan yang jauh lebih luas dan komprehensif. Meskipun penelitian ini juga membahas mengenai perlindungan data pribadi, hal tersebut hanya menjadi salah satu bagian kecil dari keseluruhan analisis yang membahas secara lengkap mengenai perlindungan hukum dalam konteks transaksi e-commerce lintas negara.

⁵¹ Muhammad Rasid, *Implikasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, Vol.5, No.4, 2025

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ervita Tri Aryani dan Munawar Kholil	2021	Penelitian hukum normatif dengan pendekatan konseptual perundang-undangan	Penyelesaian sengketa e-commerce internasional dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
2	Yustikarani Julianti Pambudi, Dhisa Tania Priyadi, Anisa Rahmawati, dan Dhany Surya Ratana	2024	Systematic Literature Review (SLR) dan analisis bibliometrik	Penelitian CBEC berkembang pesat dan terbagi ke dalam tiga tema utama, yaitu teknologi, perilaku konsumen dan proses bisnis lintas negara.
3	Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma Resen	2024	Penelitian normatif-deskriptif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual	Regulasi perlindungan konsumen e-commerce telah tersedia tetapi implementasi dan pengawasannya masih menghadapi berbagai hambatan.
4	Hasyim, Aulia Syahfitri, Nurul Azhizah, dan Sri Rahayu Devi	2025	Deskriptif kualitatif melalui studi pustaka dan analisis laporan konsumen	Perlindungan konsumen dalam transaksi online belum optimal karena rendahnya literasi konsumen, lemahnya pengawasan, dan kurangnya koordinasi antar lembaga.
5	Muhammad Rasid	2025	Yuridis normatif melalui studi kepustakaan (<i>library research</i>)	UU Perlindungan Data Pribadi memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap data pribadi konsumen serta mengatur sanksi bagi pelanggar.

B. Gap Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan celah atau gap penelitian dari literatur-literatur yang ada seperti;

Sebagian besar kajian yang ada masih terbatas pada perspektif domestik dengan lingkup transaksi *e-commerce* nasional. Penelitian-penelitian yang ada

memfokuskan pada ¹⁶¹ tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks transaksi elektronik di Indonesia dengan menggunakan pendekatan undang-undang nasional semata. Demikian pula penelitian lain yang hanya meninjau ³⁴ implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada transaksi digital di *marketplace* tanpa menjangkau dimensi lintas batas negara. Beberapa kajian juga terbatas pada studi perbandingan regulasi *e-commerce* antarnegara di kawasan regional, tanpa memasukkan instrumen hukum internasional sebagai kerangka analisis. Akibatnya, karakteristik dan permasalahan spesifik yang muncul ¹⁰ dalam transaksi *e-commerce* lintas negara belum mendapatkan perhatian yang memadai dalam literatur hukum yang ada.⁵²

Dalam penelitian yang sudah mencermati ¹²⁷ transaksi *e-commerce* lintas negara sekalipun, pendekatan yang digunakan masih didominasi oleh analisis regulasi nasional dengan mengesampingkan instrumen hukum internasional terkait seperti UNGCP dan UNCITRAL. Ketiadaan analisis terhadap instrumen hukum internasional dalam penelitian-penelitian terdahulu menjadi celah penting yang belum terisi. Padahal, ¹ transaksi *e-commerce* lintas negara memiliki karakteristik yang khas dan berbeda dengan transaksi dalam negeri karena melibatkan pertemuan sistem hukum, yurisdiksi dan kebijakan perlindungan konsumen yang beragam.⁵³

Selain itu, kajian-kajian terdahulu dalam literatur yang ada masih cenderung memusatkan perhatian pada jalur litigasi atau penyelesaian melalui

⁵² Siti Nur Kholifah dan Indra Yuliawan, *Perlindungan Hukum Konsumen atas Cacat Informasi Suatu Produk dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Keadilan, Vol.2, No.1, 2024, hlm. 1-15

⁵³ Musleh Herry dan Meisy Fajarani, *The Problems of International Civil Law of Indonesia in Protecting Transnational E-Commerce Consumers*, Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan, Vol.10, No.3, 2022, hlm. 377

pengadilan sebagai solusi utama dalam menyelesaikan perselisihan. Padahal, dalam praktik transaksi *e-commerce* lintas negara jalur pengadilan sering kali menjadi pilihan yang tidak realistis bagi konsumen karena memerlukan biaya yang mahal, proses yang panjang serta menghadapi hambatan yurisdiksi dan perbedaan sistem hukum antarnegara. Sayangnya, literatur yang ada belum menggali secara mendalam potensi dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, khususnya *Online Dispute Resolution (ODR)* yang dirancang khusus untuk menyesuaikan karakteristik transaksi daring yang bersifat cepat, jarak jauh dan lintas batas. Ketidadaan pembahasan yang komprehensif mengenai mekanisme ini menciptakan celah lain di mana rekomendasi yang ditawarkan masih kurang adaptif dan tidak sepenuhnya menjawab kebutuhan konsumen untuk memperoleh keadilan secara sederhana, murah dan mudah diakses.⁵⁴

Oleh karena itu, untuk mengisi celah penelitian tersebut penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis komprehensif yang tidak hanya mengandalkan peraturan perundang-undangan nasional tetapi juga secara terintegrasi menganalisis relevansi hukum perdata internasional dan penerapan instrumen internasional terkait, termasuk melakukan perbandingan regulasi dengan negara lain guna menilai kesesuaian standar perlindungan hukum di Indonesia dengan kaidah global sekaligus memahami kompleksitas permasalahan yang timbul akibat perbedaan sistem hukum dan yurisdiksi antarnegara. Selain itu, penelitian ini secara khusus mendalami karakteristik transaksi *e-commerce* lintas negara serta permasalahan spesifik yang dihadapi konsumen dan tidak

⁵⁴ Mochammad Lukman Hakim dan I Gede Agus Kurniawan, *Online Dispute Resolution as a Progressive Paradigm for Consumer Dispute Resolution in E-Commerce Transactions*, Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum, Vol.24, No.2, 2025, hlm.425

terbatas pada jalur litigasi semata melainkan juga menggali secara mendalam potensi dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, khususnya *Online Dispute Resolution* (ODR) yang dinilai lebih adaptif terhadap sifat transaksi daring sehingga diharapkan dapat merumuskan rekomendasi yang komprehensif, praktis dan mampu memberikan kepastian hukum serta keadilan yang nyata bagi konsumen dalam menjalankan haknya.

C. Landasan Teori

1. Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum selain keadilan dan kemanfaatan. Kepastian hukum diperlukan agar masyarakat mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya serta memperoleh perlindungan dari tindakan yang sewenang-wenang. Dengan adanya kepastian hukum, setiap orang dapat memprediksi akibat hukum dari suatu tindakan yang dilakukan sehingga tercipta ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.⁵⁵

Hukum dapat melindungi hak dan kewajiban setiap individu dalam kenyataan. Yang senyatanya, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan terwujud tujuan Hukum secara umum: ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, Kebenaran, dan keadilan. Aturan hukum baik berupa undang-undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi Pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam Hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi

⁵⁵ Fence M. Wantu, *Idee Des Recht: Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011. hlm. 77

¹⁷ masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan Terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut Menimbulkan ²kepastian hukum.⁵⁶

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat Menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa Dijawab secara normatif, bukan sosiologi.⁵⁷

⁴ Secara etimologis, kata "kepastian" berkaitan erat dengan asas kebenaran, Yaitu sesuatu yang secara ketat dapat disilogismekan secara legal-formal. Melalui Logika deduktif, aturan-aturan hukum positif ditempatkan sebagai premis mayor, Sedangkan peristiwa konkret menjadi premis minor. Melalui sistem logika Tertutup akan serta merta dapat diperoleh konklusinya. Konklusi itu harus sesuatu Yang dapat diprediksi, sehingga semua orang wajib berpegang kepadanya. Dengan pegangan inilah masyarakat menjadi tertib. Oleh sebab itu, kepastian akan mengarahkan masyarakat kepada ketertiban.⁵⁸

³⁷ Menurut Kelsen hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah Pernyataan yang menekankan aspek "seharusnya" atau *das sollen*, dengan Menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma Adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-Undang yang berisi

¹⁴²
⁵⁶ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm.43

⁵⁷ Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59

⁵⁸ Moh. Mahfud MD, *Penegakan Hukum Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bahan pada Acara Seminar Nasional "Saatnya Hati Nurani Bicara" yang diselenggarakan oleh DPP Partai HANURA*, Mahkamah Konstitusi Jakarta, 8 Januari 2009

Aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku Dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun Dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi Masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian Hukum.⁵⁹

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan Diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam Artian tidak menimbulkan keragu-raguan (*multi tafsir*) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak Berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk Kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang Pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya Subjektif. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan Secara *factual* mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau Adil bukan sekedar hukum yang buruk.⁶⁰

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran Yuridis-Dogmatik yang Didasarkan pada aliran pemikiran *positivistis* di dunia hukum, yang cenderung Melihat hukum sebagai sesuatu yang otonom, yang mandiri, karena bagi penganut Pemikiran ini, hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini, Tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum. Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya Membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan

hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan Atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.⁶¹

Menurut Utrecht kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu Pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui Perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa Keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan Adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang Boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.⁶²

⁴ Sudikno Mertokusumo mengungkapkan kepastian hukum adalah sebuah jaminan agar hukum dapat berjalan dengan semestinya, artinya dengan kepastian hukum individu yang memiliki hak adalah yang telah mendapatkan putusan dari keputusan hukum itu sendiri. Sudikno pun menjelaskan, bahwa meskipun kepastian hukum berkaitan erat dengan keadilan akan tetapi hukum serta keadilan itu sendiri adalah dua hal yang berbeda. Hukum memiliki sifat-sifat berupa umum, mengikat setiap individu, menyamaratakan, sedangkan keadilan Sendiri memiliki sifat yang berbeda yaitu subyektif, individualistis serta Tidak menyamaratakan. Dari sifat yang ada pada hukum dan keadilan itu Sendiri, dapat dilihat dengan jelas bahwa keadilan dan hukum adalah hal Yang berbeda.⁶³

⁸ Jan M. Otto berpendapat bahwa kepastian hukum disyaratkan Menjadi beberapa hal sebagai berikut:

A. Kepastian hukum menyediakan aturan hukum yang jelas serta jernih, Konsisten serta mudah diperoleh atau diakses. Aturan hukum tersebut

⁶¹ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm.82

⁶² Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm.23

⁶³ Sudikno Mertokusumo, *Metode Penemuan Hukum*, UI Pres, Yogyakarta, 2006, hlm.28

12

Haruslah diterbitkan oleh kekuasaan negara dan memiliki tiga sifat Yaitu jelas, konsisten dan mudah diperoleh.

- B. Beberapa instansi penguasa atau pemerintahan dapat menerapkan Aturan hukum dengan cara yang konsisten serta dapat tunduk maupun Taat kepadanya.
- C. Mayoritas warga pada suatu negara memiliki prinsip untuk dapat Menyetujui muatan yang ada pada muatan isi. Oleh karena itu, Perilaku warga pun akan menyesuaikan terhadap peraturan yang telah Diterbitkan oleh pemerintah.
- D. Hakim peradilan memiliki sifat yang mandiri, artinya hakim tidak Berpihak dalam menerapkan aturan hukum secara konsisten ketika Hakim tersebut dapat menyelesaikan hukum.
- E. Keputusan dari peradilan dapat secara konkrit dilaksanakan. ⁶⁴

Jan M. Otto pun menjelaskan aturan hukum yang mampu Menciptakan kepastian hukum ialah hukum yang lahir melalui dan dapat Mencerminkan budaya yang ada di masyarakat. Teori kepastian hukum yang dikemukakan oleh Jan M. Otto dapat disebut sebagai kepastian hukum yang sebenarnya atau *realistic legal certainly*, artinya kepastian hukum tersebut dapat mensyaratkan bahwa ada keharmonisan yang hadir di antara negara dengan rakyat yang memiliki orientasi serta memahami sistem hukum negara tersebut. ⁶⁵

4

Kepastian hukum akan Menjamin seseorang melakukan perilaku sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebaliknya tanpa ada kepastian hukum maka seseorang tidak memiliki Ketentuan baku dalam menjalankan perilaku. Dengan demikian, tidak salah Apabila Gustav Radbruch mengemukakan kepastian sebagai salah satu tujuan dari Hukum. Dalam tata kehidupan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian dalam Hukum. Kepastian hukum merupakan sesuai yang bersifat normatif baik ketentuan Maupun keputusan hakim. Kepastian hukum merujuk pada pelaksanaan tata Kehidupan yang dalam pelaksanaannya jelas,

41

⁶⁴ Jan Michiel Otto, *Rule of Law Promotion, Land Tenure and Poverty Alleviation: Questioning the Assumptions of Hernando de Soto*, Hague Journal of Rule of Law, Vol.1, No.1, 2009, hlm.173

⁶⁵ *ibid*

2 teratur, konsisten, dan konsekuen Serta tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif dalam Kehidupan masyarakat.⁶⁶

Sejalan dengan itu, Satjipto Raharjo mengemukakan pandangan mengenai Hukum substantif dan hukum prosedural yang dikeluarkan oleh pembuat hukum. “Peraturan substantif adalah peraturan yang berisi tentang perbuatan apa saja yang Boleh dan tidak boleh dilakukan. Sedangkan peraturan prosedural adalah Peraturan yang isinya mengatur tentang tata cara dan tata tertib untuk Melaksanakan peraturan substantif tersebut yang bersifat prosedural”.⁶⁷

2 Kepastian hukum merupakan jaminan mengenai hukum yang berisi Keadilan. Norma-norma yang memajukan keadilan harus sungguh-sungguh Berfungsi sebagai peraturan yang ditaati. Gustav Radbruch berpendapat keadilan dan Kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum. Beliau Berpendapat bahwa keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian Hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara. Akhirnya hukum Positif harus selalu ditaati. Berdasarkan teori kepastian hukum dan nilai yang Ingin dicapai yaitu nilai keadilan dan kebahagiaan.⁶⁸

4 Kepastian hukum pun diperlukan guna mewujudkan prinsip-prinsip dari Persamaan dihadapan hukum tanpa adanya diskriminasi. Dari kata Kepastian, memiliki makna yang erat dengan asas kebenaran. Artinya, kata Kepastian dalam kepastian hukum merupakan suatu hal yang secara ketat Dapat disilogismekan dengan cara legal formal.⁶⁹

70
⁶⁶ Nur Agus Susanto, *Dimensi Aksiologis Dari Putusan Kasus “ST” Kajian Putusan Peninjauan Kembali Nomor 97 PK/Pid.Sus/2012*, Jurnal Yudisial, Vol. 7 No.3, 2014, hlm.9

⁶⁷ Satjipto Raharjo, *Op.Cit*, hlm.77

⁶⁸ Achmad Ali, *Op.Cit*, hlm.95

⁶⁹ Vinsensius Tamelab, Maria Viviana Ero Payon dan Benediktus Peter Lay, *Kepastian Hukum Hak Atas Tanah Bagi Warga Baru di Lokasi Perumahan Resettlemen Kelurahan Naiboanant*

⁷ Teori kepastian hukum merupakan salah satu dari tujuan hukum dan Dapat dikatakan bahwa kepastian hukum merupakan bagian dari upaya Untuk dapat mewujudkan keadilan.⁷⁰ Kepastian hukum sendiri memiliki Bentuk nyata yaitu pelaksanaan maupun penegakan hukum terhadap suatu Tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui Kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan ia Alami apabila ia melakukan suatu tindakan hukum tertentu.⁷¹

³² 2. Perlindungan Konsumen

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, Membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa inggris yaitu “*consumer*”, atau dalam bahasa belanda yaitu “*consument*”.⁷² Konsumen pada umumnya diartikan sebagai Pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh Pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan Tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.⁷³

Perlindungan ¹ dalam sejarahnya pernah mengenal asas *the privacy of contract*. Artinya, pelaku usaha hanya dapat dimintai pertanggung jawaban Selama ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen, sehingga tidak Mengherankan apabila ada pandangan, hukum konsumen berkorelasi erat dengan Hukum perikatan, khususnya perikatan perdata⁷⁴. Perikatan antara konsumen dan

⁵⁸ Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang, Student Scientific Creativity Journal, Vol.1, No.5, 2023, hlm.115

⁷⁰ Ana Fauzia, Fathul Hamdani dan Deva Gama Rizky Octavia, *The Revitalization of the Indonesian Legal System in the Order of Realizing the Ideal State Law*, Progressive Law Review, Vol.3, No.1, 2021, hlm.12

⁷¹ Fathul Hamdani et al., *Fiksi Hukum: Idealita, Realita, dan Problematikanya di Masyarakat*, Prima Graha Law Review , Vol.1, No.2, 2023, hlm.71

⁷² Celina , *Hukum Perlindungan konsumen*, Sinar Garfika, Jakarta, 2008, hlm.22

⁷³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm.17

⁷⁴ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2004, hlm.13

⁴ Pelaku usaha terjadi ketika konsumen sudah sepakat untuk membeli atau Menggunakan suatu barang dan/atau jasa dari pelaku usaha Perikatan yang timbul Antara konsumen dan pelaku usaha tersebut mengakibatkan adanya hubungan hukum, yang didalamnya melekat hak dan kewajiban para pihak. Hak dan Kewajiban para pihak tersebut dapat dipertahankan di hadapan pengadilan.⁷⁵

²⁴ Jhon F. Kennedy pernah mengemukakan empat hak Konsumen yang harus dilindungi, hak-hak konsumen tersebut meliputi:

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safe products*);
2. Hak untuk memilih (*the right to definite choices in selecting products*);
3. Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed about products*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard regarding consumer interest*).⁷⁶

⁴ Perlindungan konsumen Menurut UUPK dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan Konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga Pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Para ahli juga banyak yang mengemukakan pendapatnya mengenai Definisi perlindungan konsumen. Menurut Mochtar Kusumaatmadja ⁷ perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur

⁷⁵ ¹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Persepektif Perbandingan*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 6

⁷⁶ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Gahlia Indonesia, Bogor, 2008, hlm.49

⁴ mengenai hubungan dan masalah Antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan Masyarakat. Dengan demikian, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Hukum diartikan sebagai asas dan norma dimana salah satu bagian dari hukum Konsumen adalah aspek perlingkungannya.⁷⁷

¹ Zulham mengemukakan bahwa perlindungan Konsumen adalah segala upaya perlindungan yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cakupan Yang luas, meliputi dari tahapan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga Sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁷⁸

Az. Nasution Beliau juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, Dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum Yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang Lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen.⁷⁹

¹ Piliphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen Terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif Dan juga perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif yaitu Perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap Pelaku agar dapat menegakkan hukum yang sebenarnya yang biasanya dilakukan

⁷⁷ Sidharta, *Op.Cit.*, hlm.12

⁷⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm.26

⁷⁹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm.72

1 Di Pengadilan. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang Bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.⁸⁰

1 Perlindungan konsumen mengenal dua subjek yaitu Konsumen dan Pelaku Usaha, Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan Tidak untuk diperdagangkan.⁸¹ Pelaku usaha setiap orang perseorangan atau badan Usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁸²

1 Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk Memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang sangat luas, meliputi Perlindungan terhadap barang dan/atau jasa yang berawal dari mendapatkan Barang hingga sampai pada akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa Tersebut.⁸³ Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari Hukum konsumen yang memuat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang Memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan konsumen agar mereka Tidak mengalami kerugian akibat

80 Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, dikutip dari Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.7

81 Celina, *Op.Cit*, hlm.27

82 *Ibid*

83 Zulham, *Op.Cit*, hlm.27

4
ulah produsen yang tidak bertanggung jawab Atas barang dan/atau jasa yang diproduksi.⁸⁴

Perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat terkait dengan Kepentingan manusia, sehingga menjadi harapan semua bangsa terkhusus negara Republik Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan Kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan agar dapat terpenuhi Hak-hak konsumen.⁸⁵

5 3. Perjanjian Internasional

Hukum internasional didefinisikan sebagai seperangkat aturan, norma, prinsip, dan praktik yang mengatur hubungan antara subjek hukum utama di tingkat global, yaitu negara-negara berdaulat, organisasi internasional, dan dalam beberapa konteks, individu atau entitas non-negara seperti perusahaan multinasional, kelompok bersenjata non-negara, atau bahkan aktor swasta dalam perdagangan internasional.

Berbeda dengan hukum nasional yang diberlakukan oleh otoritas domestik dengan mekanisme penegakan yang kuat seperti polisi dan pengadilan hukum internasional bersifat sukarela, bergantung pada konsensus, kepatuhan sukarela, dan norma sosial antarnegara. Ia tidak memiliki “polisi dunia” sentral, melainkan mengandalkan diplomasi, sanksi, instrumen dan tekanan internasional untuk penegakan.⁸⁶

Ruang lingkup hukum internasional telah berkembang pesat dari fokus sempit pada hubungan antarnegara menjadi multidimensi, mencakup aspek-aspek

⁸⁴ Eli Wuri Dewi, *Op.Cit*, hlm.5

⁸⁵ *Ibid*, hlm.6

⁸⁶ Shaw, M. N., *International law (8th ed.)*, Cambridge University Press, Inggris, 2017, hlm.32

⁵ seperti perdamaian dan keamanan, perdagangan internasional, hak asasi manusia, hukum laut, hukum lingkungan, hukum perang, dan bahkan isu-isu penting seperti keamanan siber dan bioetika. Ada dua cabang utama: hukum internasional publik (*public international law*), yang mengatur interaksi antarnegara dan entitas global, dan hukum internasional privat (*private international law*), yang menangani hubungan pribadi atau komersial lintas batas, seperti arbitrase perdagangan atau kontrak bisnis internasional. Evolusi ini mencerminkan kebutuhan global untuk mencegah konflik, mempromosikan kerja sama, dan mengatasi masalah bersama, dengan akar sejarahnya dari karya Hugo Grotius pada abad ke-17, yang menekankan hukum alami sebagai dasar interaksi antarnegara. Dalam konteks modern, hukum internasional juga melibatkan “*soft law*” seperti deklarasi dan pedoman non-mengikat, yang semakin penting dalam mengisi kesenjangan norma.⁸⁷

⁶ Pola interaksi hubungan internasional tidak dapat dipisahkan dengan segala bentuk interaksi yang berlangsung dalam pergaulan masyarakat internasional, baik oleh pelaku negara-negara (*state-actors*) maupun oleh pelaku-pelaku bukan negara (*non-state actors*). Pola hubungan atau interaksi ini dapat berupa kerja sama (*cooperation*), Persaingan (*competition*) dan pertentangan (*conflict*). Tentu saja yang diharapkan adalah berlangsungnya pola-pola kerja sama.⁶ Hubungan kerja sama antar negara bisa dalam bentuk perdagangan ataupun semata-mata kerja sama, baik yang dilakukan oleh negara maupun bukan negara. Hubungan kerja sama antar negara atau yang sering juga disebut hubungan luar negeri sangat berkaitan dengan

⁸⁷ Muh Suharto Syamsuddin, dkk, *Pengantar Hukum Internasional: Prinsip, Sumber, dan Peranannya Dalam Dunia Modern*, Yayasan Daarul Huda Krueng Mane, Vol.4, No.1, Makassar, 2025, hlm.2

⁶ politik luar negeri suatu negara. Masing-masing memiliki pedoman arah politik luar negeri yang merefleksikan kepentingan negaranya secara keseluruhan.⁸⁸

⁶ Berdasarkan hukum internasional yang berlaku, perjanjian internasional merupakan prioritas utama dari hierarki sumber hukum internasional yang tersirat dalam *Article 38 (1) Statute of International Court of Justice* (statuta Mahkamah Internasional). ¹⁹ Pasal 38 Piagam Mahkamah Internasional tersebut dianggap sebagai suatu pernyataan yang sempurna mengenai sumber hukum internasional.⁸⁹

Dalam urutan ¹⁹ sumber hukum internasional, terlihat bahwa perjanjian internasional diletakkan paling atas, ⁶ meskipun tidak ada penjelasan bahwa perjanjian internasional memiliki kekuatan hukum yang lebih besar daripada sumber hukum internasional lainnya. Doktrin ini didukung oleh I.M Sinclair dan Sir Herch Lauterpart. ¹⁵ Namun ada juga yang berpendapat bahwa baik perjanjian internasional maupun asas-asas hukum umum mempunyai kedudukan yang sama dalam sumber hukum internasional. Pendapat ini menyatakan bahwa keduanya mempunyai peranan yang penting dalam perkembangan hukum internasional, tergantung dari mana sudut pandangnya.⁹⁰

⁶ Asas-asas hukum umum juga dapat dianggap sebagai sumber hukum yang terpenting bila dinilai dari sudut fungsi sumber hukum ini di dalam perkembangan hukum baru oleh Mahkamah Internasional. Sumber hukum inilah yang memberikan kelonggaran kepada Mahkamah Internasional untuk menemukan atau

⁸⁸ ⁵ Direktorat Ekososbud Direktorat Perjanjian Internasional Depatemen Luamegeri Republik Indonesia *Panduan Umum Tata cara Hubungan dan Kerjasama Luar Negeri oleh Pemerintah Daerah*, Rusdi Jaya, Jakarta 2004, hlm.1

⁸⁹ Ian Brownlie, *Principles of Public International Law*, Clarendon Press, Oxford, 1979, hlm.3

⁹⁰ ⁶ Mochtar Kusumaatmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Binacipta, Bandung, 1982, hlm.109

15 membentuk kaedah-kaedah hukum baru dan mengembangkan asas-asas hukum umum.⁹¹

Di Indonesia 6 sebelum lahirnya Undang-undang Perjanjian Internasional semua dokumen sepanjang bersifat lintas batas negara dan yang menjadi pihak adalah pemerintah Republik Indonesia. Indonesia 6 sebagai negara hukum juga telah memiliki sebuah peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai Perjanjian Internasional 50 yaitu Undang-undang Nomor 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional.

Definisi dalam Undang-undang Perjanjian Internasional, menyatakan bahwa perjanjian Internasional adalah perjanjian, dalam bentuk dan nama tertentu, yang diatur dalam hukum internasional yang dibuat secara tertulis serta menimbulkan hak dan kewajiban di bidang hukum publik.⁹²

Dalam ruang lingkup yang lebih sempit, perjanjian internasional 57 adalah kata sepakat antara dua atau lebih subjek hukum internasional (negara, tahta suci, kelompok pembebasan, organisasi internasional) mengenai suatu objek tertentu yang dirumuskan secara tertulis dan tunduk pada atau yang diatur oleh hukum internasional.⁹³

55 Mochtar Kusumaatmadja memberikan definisi perjanjian internasional adalah perjanjian yang diadakan antara anggota masyarakat bangsa-bangsa dan bertujuan untuk mengakibatkan akibat-akibat hukum tertentu. Karena itu, untuk dapat dinamakan perjanjian internasional, perjanjian itu harus diadakan oleh

⁹¹ *ibid*

⁹² Agusman, *Hukum Perjanjian Internasional*, Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm.33

⁹³ I Wayan Parthiana, *Hukum Perjanjian Internasional*, Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm.13

subyek-subyek hukum internasional yang menjadi anggota masyarakat internasional.⁹⁴

⁶ Perjanjian internasional merupakan perwujudan dari sebuah hubungan kerja sama luar negeri yang membuktikan bahwa negara-negara yang melakukan kerja sama telah mengekspresikan dan mau mengikat diri pada sebuah perjanjian. Perjanjian-perjanjian yang banyak dilakukan oleh negara-negara merupakan contoh umum dari perkembangan hukum internasional. Kedudukan perjanjian, baik bilateral maupun multilateral telah menandai berkembangnya hukum internasional belakang ini.⁹⁵

⁹⁴ Syahmin A.K., *Hukum Perjanjian Internasional Menurut Konvensi Wina 1969*, Armico, Bandung 1985, hlm. 9

⁹⁵ J.G Merriills, *Anatomy of Internasional Law*, Sweet and Maxwell, London, 1976, hlm.42

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara

Perlindungan konsumen menurut hukum positif Indonesia diatur secara khusus dalam beberapa regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik hingga Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Segala pengaturan ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, nyaman dan sesuai dengan informasi yang diberikan.⁹⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum utama yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. UUPK dibentuk untuk memberikan kepastian hukum serta menjamin perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa. Walaupun UUPK lahir sebelum berkembangnya transaksi digital dan *e-commerce* lintas negara, substansi norma dalam UUPK masih dapat digunakan sebagai dasar perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik baik domestik maupun internasional.⁹⁷

⁹⁶ Az. Nasution, *Op.Cit*, hlm.22

⁹⁷ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. I, Sah Media, Makassar, 2017, hlm.5

Secara umum, UUPK¹¹¹ mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, larangan bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, hingga pengawasan pemerintah terhadap¹¹⁴ perlindungan konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK ditegaskan bahwa⁶² perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan perlindungan hukum terhadap seluruh aktivitas konsumsi²⁰ barang dan jasa, termasuk yang dilakukan melalui media elektronik.⁹⁸

UUPK pada dasarnya dibentuk dengan orientasi perlindungan konsumen dalam perdagangan konvensional atau domestik.³⁶ Hal ini terlihat dari rumusan Pasal 1 angka 3 UUPK yang menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Rumusan tersebut menunjukkan bahwa cakupan subjek hukum dalam UUPK lebih menitikberatkan pada pelaku usaha yang berada dalam yurisdiksi Indonesia. Akibatnya, ketika terjadi¹ transaksi *e-commerce* lintas negara antara konsumen Indonesia dengan⁹ pelaku usaha asing yang tidak memiliki kedudukan atau perwakilan di Indonesia, penerapan UUPK menjadi sulit dilakukan secara efektif.⁹⁹

Dalam praktik *e-commerce* lintas negara, permasalahan muncul karena pelaku usaha asing tidak selalu tunduk pada hukum Indonesia. UUPK memang memberikan dasar perlindungan secara substantif, namun tidak memberikan

⁹⁸ *ibid*

⁹⁹ Nabilla Mulya Ramadhani, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perdata Internasional*, Jurnal Lex Suprema, Vol.8, No.1, 2026, hlm.147

mekanisme khusus mengenai penegakan hukum lintas yurisdiksi. Kondisi ini menyebabkan konsumen Indonesia sering mengalami kesulitan ketika ingin menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha luar negeri. Hal tersebut terjadi karena putusan lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia belum tentu dapat dieksekusi terhadap pelaku usaha yang berada di luar wilayah hukum Indonesia.¹⁰⁰

Kelemahan lain UUPK dalam menjangkau *e-commerce* lintas negara adalah karena undang-undang ini lahir pada tahun 1999, ketika perkembangan perdagangan digital internasional belum berkembang pesat seperti saat ini. Oleh karena itu, UUPK belum mengatur secara spesifik mengenai:

1. Transaksi elektronik lintas negara;
2. Kontrak elektronik internasional;
3. Perlindungan data pribadi konsumen digital;
4. Tanggung jawab platform *marketplace* internasional;
5. Mekanisme *online dispute resolution* (ODR);
6. Yurisdiksi dan penegakan putusan lintas negara.

Keterbatasan penerapan UUPK terhadap pelaku usaha asing sekaligus menunjukkan ketidakberhasilan regulasi tersebut memenuhi asas kemanfaatan. Aturan yang ada secara normatif memberikan perlindungan, namun secara praktis tidak dapat dijalankan terhadap pihak yang berada di luar yurisdiksi Indonesia. Hal ini menyebabkan konsumen tidak memperoleh manfaat nyata dari undang-undang tersebut, sehingga tercipta kesenjangan antara hukum yang tertulis dan hukum yang berfungsi dalam kenyataan.

¹⁰⁰ Imadatul Fitriani, *Op.Cit*, hlm.1391

Ketiadaan pengaturan tersebut menyebabkan perlindungan konsumen dalam *e-commerce* lintas negara masih bersifat umum dan belum memberikan kepastian hukum secara optimal.¹⁰¹

Pengaturan mengenai aktivitas elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang (UU ITE). Kehadiran UU ITE menjadi dasar hukum utama dalam pengakuan transaksi elektronik, dokumen elektronik, serta perlindungan hukum dalam aktivitas digital di Indonesia.¹⁰²

UU ITE dibentuk dengan tujuan memberikan kepastian hukum terhadap pemanfaatan teknologi informasi, transaksi elektronik dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari penyalahgunaan teknologi informasi. Selain itu, UU ITE juga bertujuan mendukung perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik yang aman dan terpercaya.¹⁰³

Dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Ketentuan ini menunjukkan bahwa UU ITE mengakui aktivitas digital sebagai perbuatan hukum yang sah dan memiliki akibat hukum sebagaimana transaksi konvensional.¹⁰⁴

Keberadaan UU ITE sangat penting dalam perkembangan *e-commerce* karena memberikan pengakuan terhadap kontrak elektronik (*electronic contract*).

Dalam transaksi *e-commerce*, kesepakatan para pihak tidak dilakukan secara

¹⁰¹ *ibid*

¹⁰² Nurul Qamar, Farah Syah Rezah, *Kedudukan Dokumen Elektronik dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Indonesia*, Jurnal Al-Adl, Vol.12, No.2, 2020, hlm.181

¹⁰³ *ibid*

¹⁰⁴ Lihat Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

langsung, melainkan melalui sistem elektronik seperti *website* dan *marketplace* digital. Persetujuan konsumen biasanya diberikan melalui mekanisme klik (*click agreement*) terhadap syarat dan ketentuan transaksi.¹⁰⁵

Dalam Konteks Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 28 ayat 1 disebutkan bahwa setiap orang dilarang menyebarkan informasi yang menyesatkan dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik. Ketentuan ini menjadi dasar penting dalam melindungi konsumen dari praktik penipuan dalam transaksi *e-commerce* lintas batas. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kekosongan norma yang menyebabkan perlindungan konsumen belum optimal, khususnya terhadap pelaku usaha asing yang tidak memiliki perwakilan di Indonesia.¹⁰⁶

Perlindungan hukum dalam UU ITE dapat dilihat dari kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Pelaku usaha digital wajib menjaga keamanan data, memberikan informasi yang benar, serta memastikan sistem elektronik tidak merugikan konsumen. Ketentuan ini penting karena dalam transaksi elektronik konsumen sangat bergantung pada sistem digital yang digunakan pelaku usaha.¹⁰⁷

Selain mengatur transaksi elektronik, UU ITE juga memberikan pengakuan terhadap dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Hal ini diatur dalam Pasal 5 UU ITE yang menyatakan bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik beserta hasil cetaknya merupakan alat bukti

¹⁰⁵ Niru Anita Sinaga, Nurlely Darwis, *Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) dalam Perjanjian Bisnis*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol.11, No.1, 2020, hlm.58

¹⁰⁶ Gunardie Lie, Angela Olivia, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Batas di Era Perdagangan Digital*, Media Hukum Indonesia, Vol.4, No.2, 2026, hlm.60

¹⁰⁷ Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm.190

hukum yang sah. Ketentuan tersebut sangat ¹²¹ penting dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* karena sebagian besar aktivitas transaksi dilakukan secara digital.¹⁰⁸

Namun demikian, perkembangan ⁵ *e-commerce* lintas negara menimbulkan berbagai persoalan hukum yang tidak sepenuhnya dapat dijangkau oleh UU ITE. Salah satu permasalahan utama adalah karakter transaksi elektronik yang bersifat lintas batas (*borderless*). Konsumen di Indonesia dapat melakukan transaksi dengan ² pelaku usaha asing yang berada di luar wilayah yurisdiksi Indonesia melalui platform digital internasional seperti *marketplace* global maupun situs perdagangan asing.

Kondisi tersebut menyebabkan penerapan UU ITE menghadapi kendala yurisdiksi. Yurisdiksi berkaitan dengan kewenangan suatu negara untuk menerapkan hukum terhadap suatu peristiwa ⁷⁸ hukum. Dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, ⁹ muncul persoalan mengenai hukum negara mana yang berlaku dan lembaga mana yang berwenang menyelesaikan sengketa.¹⁰⁹

Selain itu dalam praktik *e-commerce* internasional, platform digital biasanya mencantumkan klausul ²¹ pilihan hukum (*choice of law*) dan pilihan forum (*choice of forum*) dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan. Klausul tersebut umumnya menentukan bahwa sengketa diselesaikan berdasarkan hukum negara tempat perusahaan platform berkedudukan. Akibatnya, konsumen Indonesia

¹⁰⁸ Lihat Pasal 5 ²⁴ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹⁰⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm.123

sering kali harus tunduk pada hukum asing yang belum tentu memberikan perlindungan optimal terhadap hak-haknya.¹¹⁰

Sebagai upaya memperkuat tata kelola perdagangan digital, pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi ini merupakan salah satu pembaruan hukum yang signifikan karena untuk pertama kalinya mengatur secara khusus aktivitas perdagangan elektronik, termasuk transaksi *e-commerce* lintas negara (*cross-border e-commerce*).

Salah satu kebaruan penting PP PMSE terletak pada pengakuan terhadap keberadaan pelaku usaha luar negeri yang secara aktif menawarkan barang atau jasa kepada konsumen Indonesia. Dalam Pasal 7 PP PMSE ditegaskan bahwa pelaku usaha luar negeri yang memenuhi kriteria tertentu, seperti jumlah transaksi, nilai transaksi, jumlah pengiriman atau tingkat lalu lintas pengguna dari Indonesia dianggap memiliki kehadiran ekonomi di Indonesia dan dapat diwajibkan menunjuk perwakilan yang berkedudukan di Indonesia. Ketentuan ini merupakan bentuk perluasan yurisdiksi yang bertujuan memudahkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap platform asing yang beroperasi di pasar Indonesia.¹¹¹

Aturan ini meluas kepada *marketplace* yang dibebani kewajiban untuk menyeleksi dan secara eksplisit dilarang mengakomodasi pedagang yang tidak memenuhi ketentuan hukum tersebut sesuai Pasal 17 ayat (1). Kewajiban ini menempatkan *marketplace* tidak hanya sebagai penyedia platform pasif, tetapi juga sebagai entitas yang memiliki tanggung jawab prosedural untuk melindungi

¹¹⁰ Hikmahanto Juwana, *Hukum Internasional dalam Perspektif Indonesia sebagai Negara Berkembang*, Yarsif Watampone, Jakarta, 2010, hlm.203

¹¹¹ Alya Anindita Mahesswari, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E Commerce Lintas Negara*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia Vol.11, No.2, 2023, hlm.170

²³ konsumen yang menggunakan layanannya. PP PMSE secara tegas memberlakukan yurisdiksinya terhadap pelaku usaha asing yang bertransaksi dengan konsumen domestik dengan menetapkan imperatif kepatuhan terhadap seluruh norma hukum positif nasional sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (2).¹¹²

Meskipun demikian, efektivitas PP PMSE masih menghadapi sejumlah kelemahan. Pertama, ketentuan mengenai kewajiban penunjukan perwakilan bagi pelaku usaha luar negeri masih bergantung pada pemenuhan kriteria tertentu yang pengaturannya lebih lanjut diserahkan kepada peraturan pelaksana. Akibatnya, tidak semua platform asing dapat secara efektif dijangkau oleh otoritas Indonesia. Kedua, meskipun PP PMSE mengakui keberadaan pelaku usaha asing, regulasi ini belum secara tegas mengatur mekanisme eksekusi putusan atau penegakan hak konsumen terhadap ⁹ pelaku usaha yang tidak memiliki aset maupun kantor fisik di Indonesia. Ketiga, penyelesaian sengketa lintas negara masih terkendala oleh perbedaan yurisdiksi, ²³ pilihan hukum, dan pilihan forum yang umumnya ²³ ditentukan secara sepihak oleh platform digital dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen Indonesia tetap menghadapi kesulitan ketika harus menuntut ganti rugi ¹⁰³ kepada pelaku usaha asing yang berada di luar wilayah hukum Indonesia.¹¹³

Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen juga ⁴¹ diwajibkan memberikan berbagai data pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, alamat surat elektronik (email), informasi rekening bank, hingga data pembayaran digital. Data tersebut digunakan untuk mendukung proses transaksi elektronik, pengiriman barang,

⁸³ Richard Jemiel Heng, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Cross-Border Pada Platform Marketplace Digital Berdasarkan Hukum Positif Indonesia*, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol.12, No.10, 2025, hlm.7

¹¹³ *ibid*, hlm.62

verifikasi identitas, hingga layanan pembayaran. Akan tetapi, perkembangan perdagangan ⁷² digital juga meningkatkan risiko penyalahgunaan data pribadi, seperti pencurian identitas, kebocoran data, penyebaran data tanpa izin, maupun penggunaan data untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan konsumen.¹¹⁴

Kondisi tersebut mendorong pemerintah Indonesia membentuk ⁵¹ Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi atau UU PDP. Kehadiran UU PDP ⁵¹ menjadi dasar hukum utama dalam perlindungan data pribadi di Indonesia, khususnya dalam aktivitas digital dan transaksi elektronik. ⁶³ UU PDP dibentuk untuk memberikan kepastian hukum terhadap pengelolaan data pribadi serta menjamin hak-hak masyarakat atas perlindungan data pribadinya.¹¹⁵

Dalam konteks transaksi elektronik lintas negara, ⁶³ UU PDP juga mengatur transfer data pribadi ke luar wilayah Indonesia. Pengaturan ini menjadi sangat penting karena dalam praktik *e-commerce* internasional, data pribadi konsumen Indonesia sering diproses dan disimpan di server luar negeri.

⁸ Pengaturan mengenai transfer data pribadi lintas negara diatur dalam Pasal ² 56 UU PDP. Pasal tersebut menyatakan bahwa ² pengendali data pribadi dapat melakukan transfer data pribadi kepada pengendali data pribadi dan/atau prosesor data pribadi di luar wilayah hukum Indonesia dengan syarat tertentu.¹¹⁶

Pasal 56 ayat 2 ⁶³ mengatur bahwa transfer data pribadi ke luar negeri hanya dapat dilakukan apabila:

⁶⁹ ¹¹⁴ Samuel Christian Salim dan Jeane Neltje, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Adigama, Vol.4, No.2, 2021, hlm. 228

¹¹⁵ Sony Dewantara, Muhammad Fajar Alfarisi, *Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Jual Beli Online Menyusul Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*, Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol.3, No.2, 2025, hlm. 95

¹¹⁶ Mahisa Mareati, Agus Awaluddin, Sirajuddin, dkk, *Analisis Hukum Perlindungan Data Pribadi pada Platform E-Commerce di Era Digital: Kajian Yuridis Normatif Terhadap Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol 4, No.1, 2025, hlm.40

1. negara tempat kedudukan penerima data ⁸ memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari Indonesia;
2. terdapat perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat; atau
3. terdapat persetujuan dari subjek data pribadi.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa UU PDP berupaya memberikan perlindungan terhadap data pribadi konsumen Indonesia meskipun data tersebut dipindahkan ke luar negeri. Dalam konteks *e-commerce* lintas negara, aturan ini penting karena perusahaan digital internasional sering memindahkan data konsumen antarnegara untuk kepentingan operasional bisnis.¹¹⁷

⁹ Dalam konteks transaksi *e-commerce* lintas negara, masih terdapat kekosongan hukum (*legal gap*) dalam regulasi ¹⁴¹ perlindungan konsumen di Indonesia. Kekosongan hukum ini bukan berarti tidak ada aturan sama sekali melainkan aturan yang ¹⁰ ada belum mampu mengakomodasi secara optimal karakteristik transaksi digital yang ²² melibatkan pelaku usaha dan konsumen dari negara yang berbeda. Sehingga diperlukan regulasi internasional yang lebih adil dan melindungi ¹⁰ konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara.¹¹⁸

¹ Transaksi *e-commerce* lintas negara dalam praktiknya, ¹ konsumen sering berada pada posisi tawar yang lemah karena harus tunduk pada syarat dan ketentuan (*term of use*) yang dibuat sepihak oleh platform digital ¹⁸² atau pelaku usaha asing. Oleh sebab itu, ¹ perlindungan hukum internasional diperlukan untuk memberikan kepastian ¹ hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Perlindungan tersebut dianalisis melalui hukum perdata internasional,

¹¹⁷ Lihat Pasal 5 ¹⁷ Ayat 2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

¹¹⁸ Komang Pasek Adi Putra, Ida Bagus Yoga Raditya, ⁷¹ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Cross Border Menurut Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Media Akademik, Vol.3, No.12, 2025, hlm. 7

khususnya prinsip ¹²⁸ *choice of law* dan *choice of forum* serta melalui berbagai ⁹ instrumen internasional seperti UNCITRAL dan United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP) untuk memastikan kepastian hukum dan kepercayaan konsumen dalam transaksi lintas negara.¹¹⁹

¹⁹ 1. Prinsip *Choice Of Law* (Pilihan Hukum)

Choice of law atau pilihan hukum merupakan prinsip dalam hukum perdata internasional yang ²⁶ memberikan kewenangan kepada para pihak untuk menentukan hukum negara mana yang akan digunakan dalam suatu kontrak internasional.

Menurut prinsip *party autonomy*, ¹⁸¹ para pihak bebas menentukan hukum yang berlaku terhadap kontrak mereka ⁷⁶ sepanjang tidak bertentangan dengan ketertiban umum (*public order*) ¹⁰ dan perlindungan konsumen.¹²⁰

Dalam transaksi *e-commerce*, klausul pilihan hukum umumnya dicantumkan dalam berbagai bentuk perjanjian elektronik yang disediakan oleh platform digital. Klausul tersebut dapat ditemukan dalam *terms of use*, *user agreement*, *click-wrap agreement* maupun kontrak elektronik lainnya yang harus ¹⁸⁵ disetujui pengguna sebelum melakukan transaksi. Melalui klausul tersebut, platform biasanya ¹⁴⁴ menentukan hukum negara mana yang berlaku apabila terjadi sengketa antara para pihak dalam transaksi elektronik.¹²¹

Dalam konteks transaksi digital lintas negara, penggunaan ¹⁹ *choice of law* dan *choice of forum clauses* dalam kontrak elektronik seringkali punya konsekuensi hukum yang signifikan terhadap perlindungan konsumen. Melalui

¹¹⁹ ¹³³ Zheng Tang, *Exclusive Choice of Forum Clauses and Consumer Contracts in e-Commerce*, *Journal of Private International Law*, Vol.1, No.2, 2005, hlm.252

¹²⁰ Lorna E. Gillies, *Choice-of-law Rules for Electronic Consumer Contracts: Replacement of the Rome Convention by the Rome I Regulation*, *Journal of Private International Law* Vol.3, No.1, 2007, hlm.95

¹²¹ Nancy S. Kim, *Wrap Contracts: Foundations and Ramifications*, *Oxford Journal of Legal Studies*, No.3, 2017, hlm.434 ²⁰³

klausul klausul tersebut dapat memperlemah posisi konsumen jika tidak dirancang secara adil, karena konsumen bisa terikat pada hukum atau forum yang kurang melindungi hak mereka dan mengalami keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Sementara Regulasi nasional tidak mampu menjawab dan melindungi hak konsumen ²² dalam transaksi elektronik lintas negara karena adanya perbedaan wilayah hukum.¹²²

Sebagai contoh, suatu platform *e-commerce* dapat menetapkan bahwa seluruh transaksi yang dilakukan melalui sistemnya tunduk pada hukum negara tertentu, misalnya hukum Tiongkok. Ketika pengguna membuat akun atau menyetujui perjanjian elektronik pada platform tersebut, maka pengguna dianggap telah menerima dan menyetujui pilihan hukum yang telah ditentukan oleh platform. Hal ini tentu menimbulkan permasalahan, disebabkan karena ¹⁰ hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak berada dalam posisi yang seimbang. Perjanjian yang digunakan ⁴³ dalam *e commerce* biasanya berbentuk kontrak baku yang telah disusun sepihak oleh platform atau pelaku usaha sehingga berpotensi merugikan konsumen.¹²³

Keadaan tersebut dapat merugikan konsumen terutama apabila hukum yang dipilih dalam kontrak memberikan perlindungan yang lebih rendah dibandingkan hukum negara tempat konsumen berada. Oleh karena itu, banyak negara mulai membatasi penerapan klausul pilihan hukum dalam transaksi konsumen. Pembatasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa konsumen tetap memperoleh

¹²² Zheng Tang, *Op.Cit*, hlm.268

¹²³ Moh. Ali, Agus Yudha Hernoko, *Characteristics of Party Autonomy in a Transnational Electronic Consumer Contract*, *Yuridika*, Vol.35, No.1, 2020, hlm.18-20

perlindungan hukum yang layak dan tidak kehilangan hak-haknya hanya karena adanya klausul baku dalam kontrak elektronik.¹²⁴

Dalam perkembangan hukum internasional privat modern, banyak negara menerapkan prinsip bahwa pilihan hukum dalam kontrak tidak boleh menghilangkan perlindungan minimum bagi konsumen. Prinsip ini bentuk perlindungan terhadap posisi konsumen yang umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam transaksi *e commerce* lintas negara. Meskipun para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan hukum yang berlaku dalam kontrak, kebebasan tersebut tidak dapat digunakan untuk mengurangi atau menghapus hak hak dasar konsumen yang telah dijamin oleh hukum negara tempat konsumen berada.¹²⁵

Prinsip tersebut berarti bahwa apabila suatu platform e-commerce menetapkan hukum asing sebagai hukum yang berlaku, misalnya hukum negara tempat perusahaan platform didirikan, konsumen tetap berhak memperoleh perlindungan minimum berdasarkan hukum negaranya sendiri. Dengan demikian, pilihan hukum asing tidak dapat dijadikan alasan untuk menghindari kewajiban perlindungan konsumen yang bersifat mendasar, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan produk, hak atas ganti rugi maupun perlindungan terhadap klausul baku yang merugikan.¹²⁶

Ketentuan ini berkaitan erat dengan konsep *mandatory law* atau aturan hukum memaksa. *Mandatory law* merupakan ketentuan hukum yang wajib diterapkan dan tidak dapat dikesampingkan oleh kesepakatan para pihak dalam kontrak. Dalam konteks perlindungan konsumen, aturan mengenai hak-hak dasar

¹²⁴ Lorna E.Gillies, *Op.Cit*, hlm.89

¹²⁵ Zahwa Maulidina, *Op.Cit*, hlm.62

¹²⁶ *Ibid*

konsumen sering dikategorikan sebagai hukum memaksa karena bertujuan melindungi kepentingan umum dan menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Oleh sebab itu, sekalipun kontrak elektronik dalam transaksi *e-commerce* lintas negara telah menentukan pilihan hukum tertentu, hakim maupun lembaga penyelesaian sengketa tetap dapat menerapkan aturan perlindungan konsumen dari negara asal konsumen. Penerapan hukum memaksa ini dilakukan untuk mencegah pelaku usaha menggunakan pilihan hukum asing sebagai cara untuk menghindari tanggung jawab atau mengurangi perlindungan hukum terhadap konsumen.¹²⁷

2. Prinsip *Choice Of Forum* (Pilihan Forum)

Choice of forum merupakan kesepakatan para pihak dalam suatu kontrak untuk menentukan lembaga, forum atau pengadilan yang berwenang menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul dari hubungan hukum mereka. Dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, keberadaan klausul *choice of forum* sangat penting karena para pihak berasal dari negara yang berbeda sehingga dapat menimbulkan persoalan mengenai pengadilan mana yang memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus sengketa¹²⁸.

Klausul *choice of forum* biasanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan platform digital, *user agreement* maupun kontrak elektronik lainnya. Melalui klausul tersebut, para pihak menyepakati tempat atau lembaga penyelesaian sengketa yang akan digunakan apabila terjadi perselisihan di kemudian hari.

¹²⁷ Tapio Puurunen, *The Judicial Jurisdiction of States Over International Business to Consumer Electronic Commerce from the Perspective of Legal Certainty*, U.C. Davis Journal of International Law and Policy, Amerika Serikat, 2002, hlm.155

¹²⁸ Fanesa Aprilia, Gunardie Lie, *Perbandingan Efektivitas Choice Of Forum Dalam Kontrak Bisnis Internasional: Perspektif Arbitrase, Dan Pengadilan Nasional*, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol.12, No.10, 2025, hlm.2

Tujuan utamanya adalah memberikan kepastian hukum dan menghindari konflik kewenangan antarnegara. Forum penyelesaian sengketa yang dipilih dapat berupa pengadilan negara tertentu.

⁶⁸ Dalam hal ini, para pihak menyepakati bahwa sengketa akan diperiksa dan diputus oleh pengadilan di negara yang telah ditentukan dalam kontrak. Misalnya, suatu platform *e-commerce* internasional menetapkan bahwa seluruh sengketa harus diselesaikan melalui pengadilan di negara tempat perusahaan tersebut berkedudukan. Dengan adanya klausul tersebut, para pihak dianggap telah menyetujui kewenangan pengadilan yang dipilih.¹²⁹

Dalam transaksi, klausul *choice of forum* sering menimbulkan permasalahan karena biasanya ditentukan secara ¹⁶ sepihak oleh pelaku usaha maupun platform melalui kontrak baku. Sebagai contoh, ¹ Amazon.com dalam kontrak transaksi *e-commerce* mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa seluruh ⁴⁴ transaksi yang dilakukan melalui platform tersebut tunduk pada hukum Negara Bagian Washington. Dengan adanya klausul tersebut, konsumen dari negara mana pun ² yang melakukan transaksi dengan Amazon.com wajib mengikuti dan tunduk pada hukum Negara Bagian Washington. Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan untuk mengajukan gugatan apabila forum yang dipilih berada di negara lain atau memerlukan biaya yang besar.¹³⁰

Apabila dalam kontrak elektronik tidak terdapat klausul mengenai forum penyelesaian sengketa, maka penentuan pengadilan yang berwenang dilakukan berdasarkan prinsip yurisdiksi dalam hukum internasional. Dalam kondisi tersebut, pengadilan akan menilai negara mana yang memiliki hubungan paling erat dengan

¹²⁹ Abdul Halim Barkatullah, Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm.117

¹³⁰ Edmon Makarim, *Op.Cit*, hlm.244

sengketa yang terjadi. Penentuan yurisdiksi ⁵⁹ ini penting untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* lintas negara.

Salah satu dasar yang sering digunakan adalah tempat tergugat berada atau berkedudukan. Prinsip ini dikenal sebagai ¹⁴⁸ *actor sequitur forum rei*, yaitu gugatan diajukan ke pengadilan tempat pihak tergugat berdomisili atau menjalankan usahanya. Dalam transaksi *e-commerce*, tergugat biasanya adalah ⁵⁴ pelaku usaha atau platform digital yang dianggap bertanggung jawab atas kerugian konsumen.¹³¹

Namun, Dalam perkembangan perlindungan konsumen modern, banyak negara mulai menolak penerapan yurisdiksi yang terlalu memberatkan konsumen dan lebih mengutamakan prinsip yang menghubungkan kewenangan hukum dengan negara tujuan barang atau jasa dipasarkan dan dikirimkan. Dengan prinsip ini konsumen tidak diwajibkan menggugat di negara asing yang sulit dijangkau. Dengan demikian, prinsip-prinsip yurisdiksi dalam hukum perdata internasional ¹⁷ tidak hanya bertujuan menciptakan kepastian hukum tetapi juga menjamin keadilan dan perlindungan efektif terhadap hak konsumen. Prinsip ini juga telah diberlakukan di negara-negara yang tergabung dalam anggota Uni Eropa dan tercantum pada *Brussels I Regulation*.¹³²

Permasalahan transaksi elektronik secara global ini juga diatur pada beberapa ⁹ instrumen internasional seperti *United Nations Guidelines For Consumer Protection* (UNGCP) ² dan *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL).

¹³¹ ²⁵ Zhen Chen, *Jurisdiction and Choice of Law Rules over Electronic Consumer Contracts: The Nexus between the Concluded Contract and the Targeting Activity*, *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, Vol.2, No.3, 2022, hlm.390-392

¹³² Lihat Pasal 18 *Brussels I Recast Regulation* mengenai *jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters*

⁹ *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) merupakan pedoman internasional yang dibentuk oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk memberikan standar perlindungan konsumen bagi negara-negara di dunia. ¹⁰ Pedoman ini pertama kali diadopsi oleh Majelis Umum PBB pada tahun 1985 dan kemudian direvisi pada tahun 2015 agar sesuai dengan perkembangan perdagangan digital dan *e-commerce*.¹³³

UNGCP tidak bersifat mengikat seperti perjanjian internasional tetapi menjadi acuan penting bagi negara dalam membentuk kebijakan dan peraturan ¹ perlindungan konsumen termasuk dalam transaksi *e-commerce* lintas negara.

Dalam revisi UNGCP tahun 2015, perlindungan terhadap konsumen digital menjadi perhatian penting. Beberapa ketentuan yang relevan seperti Pada Bagian III angka 5 huruf (j) menjelaskan konsumen dalam perdagangan elektronik harus memperoleh tingkat perlindungan yang tidak lebih rendah dibanding perdagangan biasa.

Ketentuan ini menegaskan bahwa ¹⁰⁸ konsumen yang melakukan transaksi melalui internet harus tetap memperoleh perlindungan hukum yang setara dengan transaksi konvensional. Perlindungan tersebut diberikan karena ¹ dalam transaksi *e-commerce*, khususnya yang bersifat lintas negara posisi konsumen cenderung lebih lemah dibanding pelaku usaha.¹³⁴

UNCITRAL adalah badan hukum utama PBB di bidang ¹⁷⁰ hukum perdagangan internasional. UNCITRAL juga memiliki model hukum (*Model Law On Electronic Commerce*) sebagai dasar hukum perdagangan elektronik global.

⁹⁵
¹³³ I. Benöhr, *The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers*, Journal of Consumer Policy, Vol.3, No.1, 2020, hlm.108

¹³⁴ *ibid*

Tujuan model hukum ini adalah untuk memfasilitasi perdagangan elektronik lintas batas dengan menciptakan kepastian hukum. Aturan ini dirancang agar informasi elektronik memiliki kedudukan yang sah dan setara dengan dokumen berbasis kertas di mata hukum.¹³⁵

Selain ²⁵ *Model Law on Electronic Commerce*, UNCITRAL juga mengeluarkan *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (ODR) 2016 sebagai pedoman internasional dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik lintas negara. Instrumen ini dibentuk untuk menjawab berbagai ¹²¹ permasalahan yang sering muncul dalam transaksi *e-commerce* internasional, khususnya sengketa dengan nilai kerugian relatif kecil (*cross-border low-value disputes*).¹³⁶

Instrumen Internasional ini bertujuan sebagai pedoman ² untuk memperbaiki dan meningkatkan perlindungan konsumen di seluruh dunia, termasuk dalam perdagangan elektronik. Pedoman ini juga menyediakan kerangka kerja untuk mengembangkan dan melaksanakan undang-undang dan kebijakan perlindungan konsumen di masing-masing negara.¹³⁷

Dalam konteks regulasi perlindungan konsumen secara digital di Indonesia tampaknya belum optimal jika dibandingkan dengan negara seperti Singapura maupun Uni Eropa. Hal ini dibuktikan dengan regulasi Indonesia yang lebih fokus pada permasalahan transaksi domestik dan konvensional sehingga menciptakan kekosongan dan ketidakpastian akan permasalahan *e-commerce* lintas negara.

¹³⁵ ⁸ United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996*, New York, 1999, hlm.7-9

¹³⁶ United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), *Technical Notes on Online Dispute Resolution*, New York, 2016, hlm.1–3

¹³⁷ I. Benöhr, *Op,Cit*, hlm.114

Berbeda dengan negara lain seperti Singapura, Singapura dikenal sebagai salah satu negara dengan sistem regulasi digital paling maju di Asia Tenggara. *Consumer Protection (Fair Trading) Act* (CPFTA) merupakan regulasi utama yang digunakan Singapura dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk dalam transaksi *e commerce* dan perdagangan digital lintas negara. Undang undang ini dibentuk untuk melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil (*unfair trade practices*) yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam penerapannya, CPFTA tidak hanya berlaku terhadap perdagangan konvensional, tetapi juga mencakup transaksi yang dilakukan melalui platform digital, marketplace maupun aplikasi perdagangan elektronik.¹³⁸

Regulasi Singapura mengadopsi prinsip-prinsip dari *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce* sehingga lebih kompatibel dengan sistem hukum internasional. Hal ini memudahkan pengakuan transaksi lintas negara dan meningkatkan kepercayaan dalam perdagangan digital global.

Selain itu, Salah satu keunggulan utama sistem perlindungan konsumen di Singapura adalah penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)*. Sistem ini memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen secara daring melalui mediasi dan arbitrase digital tanpa harus hadir secara fisik di pengadilan. *Singapore International Mediation Centre (SIMC)* memfasilitasi mediasi internasional termasuk menggunakan platform video conference dan resolusi sengketa secara daring. SIMC berkolaborasi dengan pusat penyelesaian sengketa internasional

¹³⁸ Anita Firdausi dan Rina Arum Prastyanti, *Legal Approaches to Cross-Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore, and China*, *Sinergi International Journal of Law*, Vol.3, No.3, 2025, hlm.195

lainnya seperti di Jepang (JIMC) untuk menyediakan penyelesaian sengketa lintas batas secara *online*.¹³⁹

Selanjutnya, Uni Eropa merupakan salah satu kawasan dengan sistem perlindungan konsumen digital yang paling maju dan komprehensif di dunia. Regulasi perlindungan konsumen di Uni Eropa dibentuk untuk menciptakan pasar digital yang aman, transparan dan terpercaya terutama dalam transaksi *e-commerce* lintas negara antar anggota maupun dengan pelaku usaha dari luar Uni Eropa.¹⁴⁰

Regulasi utama perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Uni Eropa adalah *Consumer Rights Directive* 2011/83/EU. Direktif ini dibentuk untuk memperkuat hak konsumen dalam kontrak jarak jauh (*distance contracts*) termasuk transaksi *online* dan *e-commerce* lintas negara.

Salah satu bentuk perlindungan konsumen paling penting di Uni Eropa adalah adanya kebijakan *Cooling-Off Period* atau masa pembatalan transaksi. *Cooling-off period* diatur dalam Pasal 9 *Consumer Rights Directive* 2011/83/EU. Ketentuan ini memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan transaksi *online* tanpa harus memberikan alasan dalam jangka waktu hingga 14 hari setelah barang diterima.¹⁴¹

Selain itu, Regulasi Uni Eropa menetapkan bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha di pengadilan pada negara tempat konsumen tersebut berdomisili. Pelaku usaha asing tidak dapat memaksakan klausul yurisdiksi sepihak yang memaksa konsumen untuk menggugat di luar

¹³⁹ *Ibid*, hlm.197

¹⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, Op.Cit, hlm.159

¹⁴¹ Rachelle Andrews, *Electronic Commerce: Lessons Learned From The European Legal Model*, Intellectual Property Law Bulletin Spring, Vol.9, No.2, hlm.86

negeri (negara asal pelaku usaha) sehingga memberikan perlindungan yang sangat efektif.

Ketentuan tersebut diatur dalam *Regulation* (EU) No. 1215/2012 atau yang dikenal sebagai ⁶⁰ *Brussels I Recast Regulation* mengenai *jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters*.¹⁴²

Belum adanya standarisasi hukum global membuat hak konsumen sangat bergantung pada negara asal penjual atau pembeli. Misalnya, standar perlindungan konsumen di Uni Eropa sangat ketat, sementara di negara berkembang seperti Indonesia tampaknya masih dalam tahap penyesuaian.¹⁴³

B. Kendala dan Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen

⁸ **Dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Negara**

Salah satu ⁸ **kendala** utama dalam perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* lintas negara adalah adanya perbedaan yurisdiksi antara negara konsumen dan negara pelaku usaha. ²⁷ **Yurisdiksi merupakan kewenangan suatu negara untuk** membuat, menerapkan, **dan** menegakkan **hukum** terhadap orang, benda, maupun peristiwa hukum yang berada dalam lingkup kekuasaannya. ¹ **Dalam transaksi *e-commerce* lintas negara,** hubungan **hukum yang** terjadi tidak lagi terbatas pada wilayah suatu negara, melainkan melibatkan para ⁷² **pihak yang berada di negara yang berbeda sehingga menimbulkan persoalan mengenai hukum mana**

¹⁴² Imam Fathwa,dkk, ¹²⁴ *Pertanggungjawaban Hukum Dalam Transaksi Cross-Border E-Commerce Studi Kasus Sengketa Konsumen Internasional*, Berajah Journal, Vol.6, No.2, 2026, hlm.359

¹⁴³ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, hlm.281

⁷² yang berlaku dan pengadilan negara mana yang berwenang menyelesaikan sengketa.¹⁴⁴

Permasalahan yurisdiksi muncul karena internet bersifat tanpa batas wilayah (*borderless*), sedangkan sistem hukum setiap negara tetap didasarkan pada batas-batas teritorial. Seorang konsumen di Indonesia dapat dengan mudah melakukan transaksi dengan pelaku usaha yang berkedudukan di Amerika Serikat, Tiongkok, Singapura, atau negara lainnya melalui platform digital. Ketika terjadi sengketa, ²⁷ seperti barang tidak dikirim, barang tidak sesuai dengan deskripsi, penipuan, atau penyalahgunaan data pribadi, timbul pertanyaan mengenai ¹ negara mana yang memiliki kewenangan untuk mengadili dan menyelesaikan sengketa tersebut.¹⁴⁵

Dalam hukum internasional perdata, penentuan yurisdiksi umumnya didasarkan pada beberapa prinsip, antara lain domisili para pihak, tempat terjadinya perbuatan hukum (³³ *lex loci contractus*), tempat pelaksanaan kontrak (*lex loci solutionis*), maupun pilihan hukum (*choice of law*) yang disepakati oleh para pihak. ³⁹ Namun, dalam praktik transaksi *e-commerce*, penentuan faktor-faktor tersebut sering kali sulit dilakukan karena proses transaksi berlangsung secara elektronik dan melibatkan berbagai negara secara bersamaan. Sebagai contoh, konsumen berada di Indonesia, platform *e-commerce* berkedudukan di Singapura, penjual

¹⁴⁴ Afzalur Rahman, *Personal Jurisdiction on the Internet: A Global Perspective*, Journal of Internet Commerce, Vol.14, No.1, 2015, hlm.115

¹⁴⁵ David R. Johnson, David G. Post, Law and Borders—The Rise of Law in Cyberspace, First Monday, Vol.1, No.1, 1996, hlm. 1-3

berada di Tiongkok, server perusahaan berada di Amerika Serikat. Kondisi tersebut menyebabkan kompleksitas dalam menentukan yurisdiksi yang berwenang.¹⁴⁶

Perbedaan yurisdiksi juga menimbulkan masalah dalam penerapan hukum yang berlaku terhadap sengketa konsumen. ¹⁹⁵ Setiap negara memiliki standar perlindungan konsumen yang berbeda-beda. Indonesia, misalnya, memberikan perlindungan melalui ³⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Akan tetapi, pelaku usaha ⁵⁸ yang berkedudukan di luar negeri belum tentu tunduk pada ketentuan hukum Indonesia apabila ²⁰⁷ tidak memiliki kehadiran fisik atau perwakilan di Indonesia. Akibatnya, meskipun hak-hak konsumen Indonesia telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan nasional, pelaksanaannya sering kali menghadapi hambatan ketika ² pelaku usaha berada di luar yurisdiksi Indonesia.¹⁴⁷

Selain itu, banyak platform *e-commerce* internasional mencantumkan klausul ²¹ pilihan hukum (*choice of law clause*) dan pilihan forum (*choice of forum clause*) dalam syarat dan ketentuan penggunaan layanan. Klausul tersebut umumnya menetapkan bahwa sengketa akan diselesaikan berdasarkan hukum negara tempat perusahaan berkedudukan dan melalui pengadilan atau lembaga arbitrase tertentu ⁴⁴ yang berada di luar negeri. Dalam praktiknya, konsumen sering kali tidak membaca atau memahami ketentuan tersebut karena perjanjian dibuat

¹⁴⁶ Nabilla M. Ramadhani, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perdata Internasional*, Jurnal Lex Suprema, Vol.8, No.1, 2026, hlm.147

¹⁴⁷ Hafipah Tusyadiah, dkk., *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perdagangan Internasional Tinjauan Dari Perspektif Hukum Perdata Internasional*, Jurnal Jendela Hukum, Vol.11, No.2, 2024, hlm.166-167

dalam bentuk kontrak baku (*standard form contract*). Akibatnya, ketika sengketa terjadi, ¹³⁷konsumen berada pada posisi yang lemah karena harus mengikuti mekanisme penyelesaian sengketa yang ditentukan oleh pelaku usaha.¹⁴⁸

Dari sisi penegakan hukum, perbedaan yurisdiksi juga menyebabkan kesulitan dalam pelaksanaan putusan pengadilan. Misalnya, apabila konsumen Indonesia berhasil memperoleh putusan dari pengadilan Indonesia yang menyatakan ²pelaku usaha asing bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, putusan tersebut belum tentu dapat langsung dilaksanakan di negara tempat pelaku usaha berada. Pada umumnya, pelaksanaan putusan asing memerlukan mekanisme pengakuan dan pelaksanaan putusan (*recognition and enforcement of foreign judgments*) yang berbeda-beda di setiap negara. Tidak adanya perjanjian internasional atau kerja sama hukum antara negara-negara yang terlibat dapat menghambat proses eksekusi putusan tersebut.¹⁴⁹

Kendala yurisdiksi juga berkaitan dengan identifikasi ¹pelaku usaha. Dalam banyak kasus *e-commerce lintas negara*, identitas penjual tidak selalu dapat diketahui secara jelas karena transaksi dilakukan melalui platform digital yang mempertemukan berbagai penjual dari berbagai negara. Ketika terjadi pelanggaran hak konsumen, konsumen sering mengalami kesulitan untuk mengetahui alamat, domisili, maupun status hukum pelaku usaha yang sebenarnya. Kondisi ini semakin menyulitkan proses pengajuan gugatan maupun pelaksanaan hak-hak konsumen.¹⁵⁰

Perbedaan yurisdiksi pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Konsumen sering kali tidak mengetahui hukum mana yang

¹⁴⁸ Zhen Chen, *Op.Cit*, hlm.340

¹⁴⁹ Trevor C. Hartley, *The Hague Choice of Court Convention and International Litigation*, *Journal of Private International Law*, Vol.4, No.2, 2006, hlm. 265–270

¹⁵⁰ Julia, *Internet Jurisdiction and the Challenge of Online Activity*, *Computer Law & Security Review*, Vol. 30, No.3, 2014, hlm. 218

berlaku, forum penyelesaian sengketa yang dapat digunakan serta mekanisme penegakan hak yang tersedia ketika berhadapan dengan pelaku usaha asing. Biaya litigasi yang tinggi, perbedaan bahasa, perbedaan sistem hukum, serta prosedur hukum yang kompleks di negara lain semakin memperbesar hambatan bagi konsumen untuk memperoleh keadilan.¹⁵¹

Regulasi perlindungan konsumen di Indonesia saat ini belum sepenuhnya relevan dengan permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya masih dirancang terutama untuk mengakomodasi transaksi domestik dan konvensional, sehingga kurang efektif ketika dihadapkan pada karakteristik transaksi digital yang bersifat lintas batas (*borderless*). Akibatnya, konsumen Indonesia yang bertransaksi melalui platform *e-commerce* internasional menghadapi ketidakpastian hukum, terutama terkait pilihan hukum (*choice of law*) dan forum penyelesaian sengketa (*choice of forum*) serta lemahnya mekanisme ganti rugi apabila terjadi kerugian.¹⁵²

Perkembangan transaksi *e-commerce* lintas negara menuntut adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu mengatasi keterbatasan yurisdiksi, perbedaan lokasi para pihak, serta tingginya biaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Dalam konteks tersebut, *Online Dispute Resolution* (ODR) sering dipandang sebagai alternatif yang paling sesuai karena memanfaatkan teknologi digital untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, efisien, dan tanpa memerlukan kehadiran fisik para pihak. ODR pada dasarnya merupakan pengembangan dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang dilakukan melalui sarana

¹⁵¹ Lorna G. Ellies, *Op.Cit*, hlm.122

¹⁵² Frida Nurrahma Masturi, *Tantangan dan Peran Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Ekonomi Digital*, Jurnal Soedirman Law Review, Vol.7, No.1, 2025, hlm.20

elektronik, baik dalam bentuk negosiasi, mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase secara daring. Bagi sengketa *e-commerce* lintas negara yang umumnya bernilai relatif kecil tetapi melibatkan pihak dari yurisdiksi berbeda, ODR seharusnya menjadi instrumen utama dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen.¹⁵³

Namun demikian, salah satu kendala¹⁰ penting dalam perlindungan konsumen Indonesia pada transaksi *e-commerce* lintas negara adalah belum adanya kerangka hukum ODR yang komprehensif dan khusus mengatur penyelesaian sengketa konsumen secara daring.⁸² Hingga saat ini, Indonesia memang telah memiliki berbagai regulasi yang berkaitan dengan transaksi elektronik, seperti⁴⁰ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Akan tetapi, peraturan-peraturan tersebut belum secara khusus membentuk sistem ODR nasional yang terintegrasi, termasuk prosedur, kewenangan lembaga penyelenggara, mekanisme pelaksanaan putusan, maupun pengakuan terhadap hasil penyelesaian sengketa daring lintas negara.¹⁵⁴

Ketiadaan kerangka hukum tersebut menyebabkan ODR di Indonesia belum memiliki landasan normatif yang kuat sebagai instrumen perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa secara *online* yang tersedia saat ini sebagian besar hanya berupa²⁰ mekanisme pengaduan internal yang disediakan oleh platform *e-commerce* atau *marketplace*. Sistem tersebut pada dasarnya merupakan bagian dari kebijakan perusahaan dan bukan merupakan mekanisme ODR yang memiliki dasar hukum yang jelas. Akibatnya, hasil penyelesaian sengketa yang

⁹²
¹⁵³ Putri Prasetyaji, Adetya Firnanda, Darius Gavi, *Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Guna Mewujudkan Perfect Procedural Justice*, JIHHP, Vol.5, No.2, 2024, hlm.880

¹⁵⁴ *Ibid*, hlm.883

diperoleh melalui mekanisme tersebut sering kali bergantung pada kebijakan platform dan tidak selalu memberikan kepastian hukum bagi konsumen.¹⁵⁵

Tidak adanya regulasi khusus mengenai ODR juga menimbulkan ketidakjelasan mengenai status hukum hasil penyelesaian sengketa yang dilakukan secara daring. ¹⁹ Dalam sistem hukum Indonesia, putusan pengadilan dan putusan arbitrase memiliki mekanisme pelaksanaan yang relatif jelas. Sebaliknya, hasil penyelesaian sengketa melalui ODR belum memiliki pengaturan yang tegas mengenai kekuatan mengikat dan prosedur eksekusinya. Kondisi ini dapat menimbulkan permasalahan ketika pelaku usaha menolak melaksanakan hasil penyelesaian sengketa yang telah dicapai. Konsumen akhirnya tetap harus menempuh jalur hukum lain yang lebih panjang dan mahal untuk memperoleh pemulihan haknya.¹⁵⁶

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks ¹⁶ dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Sengketa yang melibatkan pelaku usaha asing membutuhkan mekanisme yang ⁴⁰ mampu menjangkau pihak yang berada di luar wilayah Indonesia. Sayangnya, karena belum terdapat sistem ODR nasional yang didukung oleh kerja sama internasional maupun pengaturan lintas yurisdiksi yang memadai, konsumen Indonesia sering kali tidak memiliki sarana yang efektif untuk menuntut haknya terhadap pelaku usaha asing.

Ketiadaan kerangka hukum khusus ODR menyebabkan tidak adanya standar prosedur yang seragam dalam penyelesaian sengketa digital. Belum terdapat aturan yang secara jelas mengatur tata cara pengajuan pengaduan, batas waktu penyelesaian sengketa, penggunaan alat bukti elektronik, perlindungan data

¹⁵⁵ Zahwa Maulidina, *Op.Cit*, hlm.89

¹⁵⁶ Meline G. Sitompul, M. Syaifuddin, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol.1, No.2, 2016, hlm.77

para pihak, hingga mekanisme keberatan terhadap hasil penyelesaian sengketa. Padahal, kepastian mengenai prosedur tersebut sangat penting untuk menjamin transparansi dan keadilan bagi para pihak. Tanpa standar yang jelas, kualitas penyelesaian sengketa dapat berbeda-beda tergantung pada platform atau lembaga yang menyelenggarakannya.¹⁵⁷

Dari perspektif perlindungan konsumen, ¹⁵⁰ kondisi ini menunjukkan adanya ¹⁵⁰ kesenjangan antara perkembangan ekonomi digital dan perkembangan regulasi nasional. Transaksi *e-commerce* lintas negara terus mengalami peningkatan, sementara instrumen penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakteristik perdagangan digital belum berkembang secara optimal. Konsumen akhirnya lebih sering bergantung pada kebijakan internal platform digital yang belum tentu dirancang untuk memberikan perlindungan hukum yang setara dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur oleh negara.¹⁵⁸

Padahal, berbagai instrumen internasional telah menekankan pentingnya pengembangan ODR dalam perdagangan elektronik. ² *United Nations Commission on International Trade Law* pernah ² mengembangkan pembahasan mengenai model ODR untuk sengketa transaksi daring bernilai rendah dan lintas negara. Selain itu, ⁷⁷ *Organisation for Economic Co-operation and Development* juga mendorong ¹⁶⁸ negara-negara ¹⁶⁸ untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif ¹⁶⁸ mudah diakses dan berbiaya rendah bagi konsumen digital. Di tingkat regional, Uni Eropa bahkan mengembangkan platform ODR sebagai sarana penyelesaian

¹⁵⁷ ⁴⁶ Riyadus Solikhin, *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia*, *Padjadjaran Law Review*, Vol.11, No.1, 2023, ⁴⁶ hlm.73-74

¹⁵⁸ Amirullah, dkk, *Consumer Protection in Electronic Transactions: Normative Gaps and Legislative Reform in Indonesian Digital Commerce Law*, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol.16, No.2, 2025, hlm.155

sengketa konsumen yang timbul dari transaksi *online*. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa ODR telah menjadi bagian penting dari tata kelola perdagangan digital modern.¹⁵⁹

Selain itu ³⁹ kendala yang masih dihadapi dalam perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* lintas negara adalah rendahnya efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Meskipun berbagai instrumen hukum telah memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan keberatan, pengaduan, maupun tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya, pada praktiknya penyelesaian sengketa yang melibatkan pelaku usaha asing masih menghadapi berbagai hambatan. Kondisi ini menyebabkan hak-hak konsumen yang secara normatif telah diakui oleh hukum sering kali sulit diwujudkan secara efektif ketika sengketa benar-benar terjadi.

Penyelesaian sengketa ²⁷ merupakan bagian penting dari sistem perlindungan konsumen karena berfungsi sebagai sarana ⁸⁶ untuk memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar. Dalam konteks transaksi domestik, konsumen pada umumnya dapat menempuh berbagai jalur penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun melalui mekanisme di luar pengadilan. Namun, ketika transaksi melibatkan pelaku usaha yang berada di negara lain, efektivitas mekanisme tersebut menjadi jauh lebih terbatas karena adanya perbedaan yurisdiksi, sistem hukum, bahasa, serta prosedur yang berlaku di masing-masing negara.¹⁶⁰

¹⁵⁹ ⁴² Pablo Cortés, *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative Online Dispute Resolution spute*, University of Leicester School of Law Research Paper, 2016, hlm.5-8

¹⁶⁰ ⁷⁴ Cheny Berlian, dkk, *Consumer Dispute Resolution in Cross-Border Online Transactions Through Alternative Dispute Resolution from the Perspective of International Law*, Tirtayasa Journal of International Law, Vol.4, No.1, 2025, hlm.90

Di Indonesia, ³⁸ salah satu lembaga yang memiliki kewenangan untuk menangani ⁷ sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun demikian, kewenangan BPSK pada dasarnya dirancang untuk menangani sengketa yang terjadi dalam lingkup nasional. Ketika sengketa melibatkan ⁹ pelaku usaha asing yang tidak memiliki kantor, perwakilan, atau aset di Indonesia, kemampuan BPSK untuk memanggil, memeriksa, dan memaksa pelaku usaha tersebut menjadi sangat terbatas. Akibatnya, mekanisme yang tersedia belum mampu ¹ memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi lintas negara.¹⁶¹

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Secara teoritis, ⁶ konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha yang dianggap telah merugikannya. Akan tetapi, proses litigasi dalam sengketa lintas negara sering kali memerlukan biaya yang tinggi, waktu yang panjang, serta prosedur yang kompleks. Konsumen harus menghadapi berbagai persoalan hukum, seperti penentuan yurisdiksi, hukum yang berlaku, hingga pengakuan dan pelaksanaan putusan di negara tempat pelaku usaha berada. Bagi sebagian besar konsumen, khususnya yang mengalami kerugian dalam jumlah relatif kecil, proses tersebut tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami sehingga banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkanuntutannya.

Selain itu, karakteristik transaksi *e-commerce* ²⁶ juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa. Sebagian besar transaksi digital

⁴⁹¹⁶¹Rahmi,Rimanda, *Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*. Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.4 No.1, 2019, hlm.17

memiliki nilai ekonomi ³⁵ yang relatif kecil dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan proses hukum. Sebagai contoh, konsumen mungkin ²⁷ mengalami kerugian akibat barang yang tidak dikirim atau barang yang tidak sesuai dengan deskripsi dengan nilai beberapa ratus ribu hingga beberapa juta rupiah. Namun, untuk menempuh proses hukum lintas negara, konsumen dapat mengeluarkan biaya yang jauh lebih besar daripada nilai kerugian tersebut. Kondisi ini menciptakan situasi di mana secara hukum konsumen memiliki hak untuk menuntut, tetapi secara praktis hak tersebut sulit untuk dilaksanakan.¹⁶²

Rendahnya efektivitas penyelesaian sengketa juga dipengaruhi oleh tidak adanya mekanisme internasional yang seragam untuk menangani sengketa konsumen *e-commerce* lintas negara. ⁵⁶ Hingga saat ini, belum terdapat sistem global yang secara khusus mengatur prosedur penyelesaian sengketa konsumen digital yang dapat diterapkan secara universal oleh seluruh negara. Akibatnya, setiap negara menggunakan sistem penyelesaian sengketa masing-masing dengan standar, prosedur, dan kewenangan yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut sering kali menimbulkan ketidakpastian hukum dan menyulitkan konsumen dalam menentukan jalur penyelesaian sengketa yang paling efektif.¹⁶³

Kendala lainnya adalah keterbatasan akses informasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Banyak konsumen yang ¹⁷ tidak mengetahui lembaga mana yang berwenang menangani sengketa lintas negara, prosedur apa yang harus ditempuh, maupun dokumen apa yang diperlukan untuk mengajukan pengaduan. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan konsumen sering kali menghentikan upaya penyelesaian sengketa sejak tahap awal. Dalam beberapa

¹⁶² Nabilla Mulya Ramadhani, *Op.Cit*, hlm.157

¹⁶³ Julia Hornle, *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge, University Press, Inggris, 2009, hlm.12

kasus, konsumen bahkan tidak menyadari bahwa dirinya memiliki hak hukum untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.¹⁶³

Faktor bahasa dan perbedaan sistem hukum juga turut mengurangi efektivitas penyelesaian sengketa lintas negara. Konsumen Indonesia yang berhadapan dengan pelaku usaha dari negara lain mungkin harus memahami dokumen hukum dalam bahasa asing, mengikuti prosedur yang berbeda dengan sistem hukum Indonesia, atau berkomunikasi dengan lembaga penyelesaian sengketa yang berada di luar negeri. Hambatan tersebut dapat meningkatkan biaya dan kompleksitas penyelesaian sengketa sehingga semakin menyulitkan konsumen untuk memperoleh keadilan.¹⁶⁴

Oleh karena itu, Untuk melindungi hak konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara, maka diperlukan upaya lanjutan seperti berikut :

1. Harmonisasi Hukum Internasional

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara adalah melalui harmonisasi hukum internasional. Upaya ini dapat dilakukan dengan mengadopsi, menyesuaikan, atau meratifikasi berbagai instrumen hukum internasional yang mengatur perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen digital. Harmonisasi tersebut penting untuk menciptakan kesamaan standar hukum antarnegara sehingga dapat mengurangi konflik yurisdiksi, meningkatkan kepastian hukum, serta mempermudah penegakan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara.³⁴

¹⁶⁴ Imadatul Fitriani, *Op.Cit*, hlm.1392-1393

Harmonisasi diperlukan untuk membangun standar minimum perlindungan konsumen yang dapat diterapkan secara universal. Standar tersebut dapat mencakup pengaturan mengenai hak konsumen atas informasi yang benar, keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, pengakuan tanda tangan elektronik, validitas kontrak elektronik, hingga mekanisme penyelesaian sengketa lintas negara. Adanya kesamaan prinsip hukum antarnegara akan mempermudah penegakan hak konsumen serta mengurangi hambatan hukum yang timbul akibat perbedaan sistem hukum nasional.¹⁶⁵

Dalam praktik internasional, upaya harmonisasi hukum telah dilakukan oleh berbagai organisasi internasional. UNCITRAL telah mengembangkan berbagai model hukum terkait perdagangan elektronik yang menjadi rujukan bagi banyak negara dalam menyusun regulasi *e-commerce*. Selain itu, APEC juga mengembangkan berbagai pedoman perlindungan konsumen digital yang bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi elektronik lintas negara. Di kawasan Uni Eropa, harmonisasi hukum bahkan telah diwujudkan melalui berbagai regulasi yang memberikan standar perlindungan konsumen yang relatif seragam bagi seluruh negara anggota.

Bagi Indonesia, harmonisasi hukum dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi lintas negara sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap ekosistem perdagangan digital nasional. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip internasional yang telah diterima secara luas,

¹⁶⁵ Trisya Benazir,dkk, *Analisis Hukum Terkait Penyelesaian Sengketa Melalui Online Dispute Resolution (Odr) Dalam Transaksi Electronic Commerce (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Nasional Indonesia*, Jurnal Lex Suprema, Vol.2, No.1, 2020, hlm.17

Indonesia dapat menciptakan sistem hukum yang lebih responsif terhadap perkembangan ekonomi digital global.¹⁶⁶

2. Melakukan Pembaharuan Regulasi ¹⁰⁴Perlindungan Konsumen

Perkembangan perdagangan digital yang sangat cepat menuntut adanya pembaruan regulasi yang mampu mengakomodasi berbagai karakteristik transaksi elektronik modern, khususnya ¹⁴transaksi *e-commerce* lintas negara. Regulasi yang saat ini berlaku di Indonesia ¹¹⁹pada dasarnya telah memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen melalui ³⁴Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 ³⁷tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Akan tetapi, berbagai ketentuan tersebut masih memiliki keterbatasan dalam menjangkau hubungan hukum yang melibatkan pelaku usaha asing.

Pembaharuan regulasi yang berorientasi pada perlindungan konsumen ⁴⁷tidak hanya memberikan kepastian hukum, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional secara berkelanjutan.¹⁶⁷

3. Penguatan Kerja Sama Internasional di Bidang Perdagangan Elektronik

⁵Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara tidak dapat dilakukan secara efektif hanya melalui kebijakan nasional. Karakteristik transaksi yang melibatkan pelaku usaha, konsumen serta sistem pembayaran dari berbagai negara mengharuskan adanya kerja sama internasional yang kuat.

Kerja sama internasional dapat dilakukan dalam bentuk pertukaran informasi mengenai pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, koordinasi

¹⁶⁶ Imadatul Fitriani, *Op.Cit.*, hlm.1392-1394

¹⁶⁷ *ibid*, hlm.1395

penegakan hukum lintas negara, pengakuan putusan penyelesaian sengketa serta pengembangan standar perlindungan konsumen digital yang berlaku secara internasional. Melalui kerja sama tersebut, negara dapat lebih mudah melakukan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital yang bersifat transnasional.¹⁶⁸

Dalam kerangka kerja sama internasional terdapat tawaran kerja sama penting yang patut dicermati, seperti *Singapore International Mediation Centre* (SIMC) dan *Asia-Pacific Economic Cooperation* (APEC) *ODR Collaborative Framework*. SIMC merupakan lembaga mediasi internasional independen yang didirikan di bawah naungan Kementerian Hukum Singapura yang menyediakan layanan mediasi bagi para pihak yang ingin menyelesaikan sengketa komersial lintas batas secara damai. Dengan panel mediator internasional yang berpengalaman di berbagai yurisdiksi, SIMC menawarkan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, hemat biaya dan tidak mengikat secara ketat dibandingkan jalur litigasi. Sehingga sangat relevan untuk menangani sengketa konsumen *e-commerce* yang nilainya relatif kecil namun kompleks dari sisi yurisdiksi.¹⁶⁹ Sementara itu, APEC *ODR Collaborative Framework* yang disahkan oleh Komite Ekonomi APEC pada tahun 2019 merupakan kerangka kerja sama regional yang mendorong penggunaan prosedur ODR meliputi negosiasi, mediasi dan arbitrase untuk menyelesaikan sengketa komersial lintas batas secara cepat dan berbiaya rendah. Kerangka ini telah diadopsi oleh berbagai ekonomi APEC dan diimplementasikan melalui penyedia ODR yang terdaftar dengan proses yang

¹⁶⁸ Purwoko, Benny Rianto, Turisno, *Future of Indonesian Archipelago Consumer Protection Law in the Era of ASEAN Economic Community IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175, No.1, 2018, hlm.4

¹⁶⁹ Sundaresh Menon, *Building Sustainable Mediation Programs: A Singapore Perspective*, *Dispute Resolution Magazine*, Vol.22, No.1, 2015, hlm.44-45

seluruhnya dilakukan secara daring dan umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 40 hari.¹⁷⁰

4. Membuat Kerangka Hukum Khusus ¹*Online Dispute Resolution (ODR)*

Perkembangan transaksi *e-commerce* lintas negara telah menciptakan tantangan baru dalam penyelesaian sengketa konsumen. Berbeda dengan transaksi konvensional, sengketa dalam ¹⁴⁹*e-commerce* sering melibatkan para pihak yang berada di negara berbeda, menggunakan sistem pembayaran internasional, serta dilakukan melalui platform digital yang beroperasi lintas yurisdiksi. Kondisi tersebut menyebabkan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional melalui pengadilan sering kali tidak efektif karena membutuhkan biaya yang tinggi, prosedur yang rumit, serta waktu penyelesaian yang relatif lama. ²⁰Bagi konsumen yang mengalami kerugian dengan nilai transaksi yang tidak terlalu besar, proses litigasi bahkan ⁶²sering kali tidak sebanding dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk menuntut haknya.

Dalam situasi demikian, ⁵*Online Dispute Resolution (ODR)* menjadi salah satu solusi yang relevan untuk menjamin akses keadilan bagi konsumen. ODR ⁶⁸merupakan perkembangan dan penerapan secara daring dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau alternatif penyelesaian sengketa. Sarana yang digunakan dalam ODR seperti video conference (konferensi video), email (surat elektronik), *chat feature* (fitur obrolan), *automated system* (sistem terotomatis) hingga kombinasi dari berbagai fitur tersebut. Adapun jenis penyelesaiannya ¹⁰saat ini meliputi *online settlement* (penyelesaian daring), *online mediation* (mediasi

¹⁷⁰ <https://odr.info/apecs-new-online-dispute-resolution-framework/>, diakses 02 Juni 2026, pukul 19:35 WIB

¹⁰ daring), *online negotiation* (negosiasi daring), dan *online arbitration* (arbitrase daring).¹⁷¹

¹¹ *Online Dispute Resolution* hadir dengan tujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Hal ini diwujudkan melalui penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan tentunya dengan biaya yang terjangkau, guna menjamin hak-hak konsumen terpenuhi serta memberikan kepastian hukum. Secara prinsip, ODR merujuk pada penerapan mekanisme ¹⁷² Penyelesaian Sengketa Alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang dilaksanakan berbasis jaringan internet.¹⁷²

ODR lahir sebagai ¹⁷⁸ alternatif penyelesaian sengketa yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komputer ¹¹ *Information of Computer Technology* (ICT) sebagai sarana penyelesaian perselisihan antar pihak, yang timbul akibat ¹¹ adanya aktivitas transaksi *e-commerce*. Mengingat transaksi tersebut menggunakan ICT sebagai sarana maupun objeknya, maka cara penyelesaian sengketa yang diterapkan pun berbeda dengan mekanisme yang berlaku ¹¹ dalam perdagangan konvensional.

Ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui ODR meliputi perselisihan di bidang perdagangan, atau masuk dalam lingkup hukum dagang ¹⁰ (*commercial law*), yang pada dasarnya dapat diselesaikan secara damai tanpa perlu menempuh jalur litigasi atau pengadilan. Yurisdiksi ODR mencakup kewenangan untuk menangani kasus hukum di bidang perdagangan, dengan hasil penyelesaian

¹⁷¹ Muhammad Faiz, Muhammad Arif Hidayah, Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce, *Jurnal Rechtvinding*, Vol.9, No.2, 2020, hlm.276-277

¹⁷² Julio Cesar Betancourt, Elina Zlatanska, *Online Dispute Resolution (ODR): What is it, and is it the Way Forward?*, *International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, Vol.79, No.3, 2013, hlm. 256.

yang dapat berupa solusi saling menguntungkan (*win-win solution*) maupun solusi di mana salah satu pihak unggul (*win-lose solution*), yang diperoleh melalui proses pengadilan elektronik (*electronic adjudication*).¹⁷³

Indonesia perlu membentuk regulasi khusus yang mengatur aspek kelembagaan ODR, termasuk prosedur pengajuan sengketa elektronik, validitas alat bukti digital, perlindungan data pribadi para pihak, legalitas hasil mediasi daring serta pengakuan dan pelaksanaan putusan arbitrase *online*. Regulasi tersebut juga perlu menentukan standar keamanan sistem elektronik yang digunakan untuk menjamin integritas dan kerahasiaan data selama proses penyelesaian sengketa berlangsung.

Keberadaan kerangka hukum ODR akan memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha serta memperluas akses terhadap keadilan dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Selain itu, ODR dapat menjadi instrumen penting dalam mendukung perkembangan ekonomi digital yang semakin mengandalkan interaksi tanpa tatap muka.¹⁷⁴

5. Melakukan Sosialisasi dan Edukasi kepada masyarakat Terkait *E-Commerce*

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi dan lembaga penegak hukum, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan literasi hukum konsumen merupakan upaya yang sangat penting dalam menghadapi perkembangan *e-commerce* lintas negara.

Pemerintah, pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen, perguruan tinggi dan organisasi masyarakat perlu secara aktif melakukan sosialisasi mengenai

¹⁷³ Gagah Satria Utama, *Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice*, *Business Law Review*, Vol.1, No.3, 2017, hlm. 3

¹⁷⁴ Trisya Benazir,dkk, *Op.Cit*, hlm.4

hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, cara memverifikasi kredibilitas platform digital serta prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.¹⁷⁵

Selain itu, penguatan literasi digital dan literasi hukum konsumen perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui integrasi program pendidikan, kampanye publik, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi hukum. Upaya tersebut bertujuan agar ¹¹⁴konsumen tidak hanya memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi elektronik, tetapi juga mampu mengenali potensi risiko, seperti penipuan daring, penyalahgunaan ¹⁵⁴data pribadi, klausula baku yang merugikan, serta mengetahui mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. ¹⁵⁶Dengan meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, diharapkan tercipta perilaku konsumen yang lebih kritis dan pelaku usaha terdorong untuk menjalankan kegiatan usahanya ²sesuai dengan prinsip itikad baik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁷⁶

¹⁷⁵ Imadatul Fitriani, *Loc.Cit*

¹⁷⁶ Dara Puspitasari, Sylvia Setjoatmadja, *Evaluating the Effectiveness of Consumer Protection Laws in Indonesia: A Case Study of E-Commerce*, Jurnal MEDIASAS, Vol.8 No.1, 2025, hlm.70

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara normatif, perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara di Indonesia belum diatur secara khusus dan komprehensif. Meskipun telah ada ³⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait lainnya, aturan tersebut pada dasarnya masih berorientasi pada transaksi domestik dan konvensional sehingga menimbulkan kekosongan hukum dalam penerapannya pada transaksi lintas batas negara. Kondisi ini membuat perlindungan hukum belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, perlindungan saat ini sangat bergantung pada penerapan prinsip-prinsip ¹⁵³ Hukum Perdata Internasional untuk menentukan yurisdiksi, hukum yang berlaku, serta penyelesaian sengketa antar ²² pihak yang berada di bawah kewenangan negara berbeda. Selain itu, pedoman internasional seperti UNGCP dan UNCITRAL *Model Law* berperan penting sebagai acuan standar perlindungan hak konsumen yang belum tertampung secara memadai dalam peraturan nasional Indonesia.
2. ⁵ Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara masih menghadapi berbagai kendala, terutama perbedaan yurisdiksi antarnegara, kesulitan penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing, klausula ¹⁶ baku yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha maupun platform asing serta belum adanya kerangka hukum khusus mengenai ¹⁶ Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia. Hal ini diperparah dengan regulasi perlindungan konsumen di Indonesia yang sudah tidak relevan dengan permasalahan transaksi *e-commerce* lintas negara. ⁵ Kondisi tersebut menyebabkan konsumen sering mengalami kesulitan dalam memperoleh ganti rugi

dan kepastian hukum ketika terjadi sengketa lintas negara. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan berbagai upaya strategis berupa harmonisasi hukum internasional, pembaruan regulasi perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap perdagangan digital, penguatan kerja sama internasional, pembentukan kerangka hukum khusus ODR serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan keamanan transaksi elektronik. Dengan langkah-langkah tersebut perlindungan hukum terhadap konsumen di era perdagangan Cross-Border diharapkan dapat terwujud secara lebih efektif, adil dan memberikan kepastian hukum yang lebih baik.

B. Saran

Pemerintah disarankan memperbarui regulasi perlindungan konsumen agar mampu menjangkau transaksi *e-commerce* lintas negara serta membentuk aturan khusus yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa daring secara komprehensif dengan mengadopsi standar internasional dan praktik terbaik negara lain. Lembaga berwenang perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaku usaha asing dan memastikan penerapan hukum nasional tetap berjalan meskipun adanya ketentuan kontrak yang ditetapkan sepihak. Di samping itu, Indonesia harus lebih aktif menjalin kerja sama internasional untuk menyamakan standar hukum, mempermudah pengakuan putusan dan memperlancar penegakan hukum lintas negara. Pelaku usaha dan platform diharapkan menerapkan prinsip perdagangan adil dengan memberikan informasi jelas dan layanan pengaduan yang mudah diakses. Terakhir, masyarakat perlu meningkatkan pemahaman akan hak, kewajiban dan risiko transaksi digital agar dapat berhati-hati dan mampu menempuh langkah hukum yang tepat apabila mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ali, Achmad, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Ali, Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Arrasjid, Chairul, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.
- Barkatullah, Abdul Halim & Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Brownlie, Ian, 1979, *Principles of Public International Law*, Clarendon Press, Oxford.
- Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Garfika, Jakarta.
- Fence, M. Wantu, 2011, *Idee Des Recht: Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Hadjon, Philipus M, 2015, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia, dikutip dari Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

- Janus, Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Juwana, Hikmahanto, 2010, *Hukum Internasional dalam Perspektif Indonesia sebagai Negara Berkembang*, Yarsif Watampone, Jakarta.
- Kansil, Christine S.T, Engeliën R. Palandeng & Godlieb N. Mamahit, 2009, *Kamus Istilah Aneka Hukum*, Jala Pertama, Jakarta.
- Kusumaatmadja, Mochtar, 1982, *Pengantar Hukum Internasional*, Binacipta, Bandung
- Kusumaatmadja, Mochtar & Etty R. Agoes, 2003, *Pengantar Hukum Internasional*, Sinar Grafika, Bandung.
- Makarim, Edmon, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Makarim, Edmon, 2010, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2006, *Metode Penemuan Hukum*, UI Pres, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution, A.Z, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- , 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cet. 3, Diadit Media, Jakarta.

- , 2018, *Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum dan Ekonomi*, Diadit Media, Jakarta.
- Parthiana, I Wayan, 2002, *Hukum Perjanjian Internasional*, Mandar Maju, Bandung
- Raharjo, Satjipto, 2009, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ridwan, Khairandy, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, FH UII Press, Yogyakarta.
- Riduan, Syahrani, 1999, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shaw, M.N, 2017, *International Law, 8th ed*, Cambridge University Press, Oxford.
- Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Sutedi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Gahlia Indonesia, Bogor.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

B. Jurnal-Jurnal

- Afrineldi, A, *Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce)*, Jurnal Ilmiah Publika, Vol. 9, No. 1, 2021.
- Alya Anindita Mahesswari, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Vol. 11, No. 2, 2023.

Amirullah, dkk, *Consumer Protection in Electronic Transactions:*

Normative Gaps and Legislative Reform in Indonesian Digital

Commerce Law, Jurnal Cakrawala Hukum, Vol. 16, No. 2, 2025.

Ana Fauzia, Fathul Hamdani, dan Deva Gama Rizky Octavia, *The*

Revitalization of the Indonesian Legal System in the Order of

Realizing the Ideal State Law, Progressive Law Review, Vol. 3, No.

1, 2021.

Anita Firdausi dan Rina Arum Prastyanti, *Legal Approaches to Cross-*

Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore,

and China, Sinergi International Journal of Law, Vol. 3, No. 3,

2025.

Anisyawati, dkk, *Konsep Hukum dan Keadilan dalam Pemikiran Gustav*

Radbruch, Jurnal Filsafat Terapan, Vol. 3, No. 1, 2025.

Andrews, Rachelle, *Electronic Commerce: Lessons Learned From The*

European Legal Model, Intellectual Property Law Bulletin Spring,

Vol. 9, No. 2, 2005.

A.Z. Nasution, *Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal

Keadilan, Vol. 1, No. 3, 2001.

Bernard Nainggolan, dkk, *Guarantee of Legal Protection in Cross-Border*

Electronic Transactions, Journal of Law and Sustainable

Development, Vol. 11, No. 12, 2023.

Benöhr, I, *The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal*

Implications and New Frontiers, Journal of Consumer Policy, Vol.

3, No. 1, 2020.

- David R. Johnson dan David G. Post, *Law and Borders—The Rise of Law in Cyberspace*, First Monday, Vol. 1, No. 1, 1996.
- Ervita Tri Aryani dan Munawar Kholil, *Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi E-Commerce*, Privat Law, Vol. 9, No. 1, 2021.
- E.Y. Lumaing, I.O. Nasirun, dan N.M. Mongdong, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Paradigma, Vol. 6, No. 1, 2024.
- Fanesa Aprilia dan Gunardie Lie, *Perbandingan Efektivitas Choice Of Forum Dalam Kontrak Bisnis Internasional: Perspektif Arbitrase, Dan Pengadilan Nasional*, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol. 12, No. 10, 2025.
- Fathul Hamdani, dkk, Fiksi Hukum: *Idealita, Realita, dan Problematikanya di Masyarakat*, Prima Graha Law Review, Vol. 1, No. 2, 2023.
- Gagah Satria Utama, *Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice*, Business Law Review, Vol. 1, No. 3, 2017.
- Gunardie Lie dan Angela Olivia, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Batas di Era Perdagangan Digital*, Media Hukum Indonesia, Vol. 4, No. 2, 2026.
- Happy Yulia, dkk, *Decomposition of Legal Constructions in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution*, Journal of Indonesian Comparative Law, Vol. 10, No. 3, 2025.

- Hartley, Trevor C, *The Hague Choice of Court Convention and International Litigation*, Journal of Private International Law, Vol. 4, No. 2, 2006.
- Hasyim, Aulia Syahfitri, Nurul Azhizah, dan Sri Rahayu Devi, *Analisis Terhadap Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Shop di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 5, No. 2, 2025.
- Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, dan Lucky Dafira Nugroho, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 3, No. 3, 2025.
- Imam Fathwa, dkk, *Pertanggungjawaban Hukum Dalam Transaksi Cross-Border E-Commerce Studi Kasus Sengketa Konsumen Internasional*, Berajah Journal, Vol. 6, No. 2, 2026.
- Jan Michiel Otto, *Rule of Law Promotion, Land Tenure and Poverty Alleviation: Questioning the Assumptions of Hernando de Soto*, Hague Journal of Rule of Law, Vol. 1, No. 1, 2009.
- Julia Hörnle, *Internet Jurisdiction and the Challenge of Online Activity*, Computer Law & Security Review, Vol. 30, No. 3, 2014.
- Julio Cesar Betancourt dan Elina Zlatanska, *Online Dispute Resolution (ODR): What is it, and is it the Way Forward?*, International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management, Vol. 79, No. 3, 2013.
- Komang Pasek Adi Putra dan Ida Bagus Yoga Raditya, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Cross Border Menurut Hukum*

- Perlindungan Konsumen*, Jurnal Media Akademik, Vol. 3, No. 12, 2025.
- Lorna E. Gillies, *Choice-of-law Rules for Electronic Consumer Contracts: Replacement of the Rome Convention by the Rome I Regulation*, Journal of Private International Law, Vol. 3, No. 1, 2007.
- Mahisa Mareati, Agus Awaluddin, Sirajuddin, dkk, *Analisis Hukum Perlindungan Data Pribadi pada Platform E-Commerce di Era Digital: Kajian Yuridis Normatif Terhadap Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 4, No. 1, 2025.
- Meline G. Sitompul dan M. Syaifuddin, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol. 1, No. 2, 2016.
- Mochammad Lukman Hakim dan I Gede Agus Kurniawan, *Online Dispute Resolution as a Progressive Paradigm for Consumer Dispute Resolution in E-Commerce Transactions*, Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum, Vol. 24, No. 2, 2025.
- Moh. Ali dan Agus Yudha Hernoko, *Characteristics of Party Autonomy in a Transnational Electronic Consumer Contract*, Yuridika, Vol. 35, No. 1, 2020.
- Muhammad Faiz dan Muhammad Arif Hidayah, *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce*, Jurnal Rechtsvinding, Vol. 9, No. 2, 2020.

- Muhammad Rasid, *Implikasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, Vol. 5, No. 4, 2025.
- Musleh Herry dan Meisy Fajarani, *The Problems of International Civil Law of Indonesia in Protecting Transnational E-Commerce Consumers*, Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. 10, No. 3, 2022.
- Nabilla Mulya Ramadhani, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perdata Internasional*, Jurnal Lex Suprema, Vol. 8, No. 1, 2026.
- Nancy S. Kim, *Wrap Contracts: Foundations and Ramifications*, Oxford Journal of Legal Studies, Vol. 3, 2017.
- Niru Anita Sinaga dan Nurelly Darwis, *Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) dalam Perjanjian Bisnis*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 11, No. 1, 2020.
- Nur Agus Susanto, *Dimensi Aksiologis Dari Putusan Kasus ST Kajian Putusan Peninjauan Kembali Nomor 97 PK/Pid.Sus/2012*, Jurnal Yudisial, Vol. 7, No. 3, 2014.
- Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, *Kedudukan Dokumen Elektronik dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Indonesia*, Jurnal Al-Adl, Vol. 12, No. 2, 2020.
- Purwoko, Benny Rianto, dan Turisno, *Future of Indonesian Archipelago Consumer Protection Law in the Era of ASEAN Economic Community*, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Vol. 175, No. 1, 2018.

- Putri Prasetyaji, Adetya Firnanda, dan Darius Gavi, *Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Guna Mewujudkan Perfect Procedural Justice*, JIHHP, Vol. 5, No. 2, 2024.
- Rahmi dan Rimanda, *Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol. 4, No. 1, 2019.
- Rahman, Afzalur, *Personal Jurisdiction on the Internet: A Global Perspective*, Journal of Internet Commerce, Vol. 14, No. 1, 2015.
- R. Andini dan D. Prasetyo, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Lintas Negara*, Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi Digital, Vol. 5, No. 2, 2023.
- Richard Jemiel Heng, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Cross-Border Pada Platform Marketplace Digital Berdasarkan Hukum Positif Indonesia*, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol. 12, No. 10, 2025.
- Riyadus Solikhin, *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia*, Padjadjaran Law Review, Vol. 11, No. 1, 2023.
- Rosianna Evanesa Sihombing dan Made Gede Subha Karma, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan)*, Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora, Vol. 1, No. 6, 2024.

- Samuel Christian Salim dan Jeane Neltje, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Adigama, Vol. 4, No. 2, 2021.
- Siti Nur Kholifah dan Indra Yuliawan, *Perlindungan Hukum Konsumen atas Cacat Informasi Suatu Produk dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Keadilan, Vol. 2, No. 1, 2024.
- Sony Dewantara dan Muhammad Fajar Alfarisi, *Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Jual Beli Online Menyusul Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*, Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 3, No. 2, 2025.
- 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.
- Tapio Puurunen, *The Judicial Jurisdiction of States Over International Business to Consumer Electronic Commerce from the Perspective of Legal Certainty*, U.C. Davis Journal of International Law and Policy, 2002.
- Trisya Benazir, dkk, *Analisis Hukum Terkait Penyelesaian Sengketa Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Transaksi Electronic Commerce (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Nasional Indonesia*, Jurnal Lex Suprema, Vol. 2, No. 1, 2020.
- Vinsensius Tamelab, Maria Viviana Ero Payon, dan Benediktus Peter Lay, *Kepastian Hukum Hak Atas Tanah Bagi Warga Baru di Lokasi*

Perumahan Resettlemen Kelurahan Naiboanat Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang, Student Scientific Creativity Journal, Vol. 1, No. 5, 2023.

- Yulya Aryani, Wina Andari, dan Suhindarto, S, *Pengaruh Teknologi Informasi dan E-Commerce terhadap Perdagangan Indonesia ke Negara ASEAN*, Jurnal Ekonomi Indonesia, Vol. 9, No. 1, 2020.
- Yustikarani Julianti Pambudi, Dhisa Tania Priyadi, Anisa Rahmawati, dan Dhany Surya Ratana, *Cross Border E-Commerce: Tinjauan Pustaka Sistematis*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 13, No. 1, 2024.
- Zhen Chen, *Jurisdiction and Choice of Law Rules over Electronic Consumer Contracts: The Nexus between the Concluded Contract and the Targeting Activity*, Maastricht Journal of European and Comparative Law, Vol. 2, No. 3, 2022.
- Zheng Tang, *Exclusive Choice of Law Clauses and Consumer Contracts in e-Commerce*, Journal of Private International Law, Vol. 1, No. 2, 2005.

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

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

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL).

United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP).

Consumer Rights Directive 2011/83/EU.

Statuta Mahkamah Internasional (Article 38 ayat 1).

D. Internet

Kemendag.go.id, diakses 15 Mei 2026, pukul 21:27 WIB

[https://unctad.org/publication/unctad-b2c-e-commerce-index-2020-](https://unctad.org/publication/unctad-b2c-e-commerce-index-2020-spotlight-latin-america-and-caribbean)

[spotlight-latin-america-and-caribbean](https://unctad.org/publication/unctad-b2c-e-commerce-index-2020-spotlight-latin-america-and-caribbean), diakses 15 Mei 2026, pukul

21:43 WIB

[https://thelowdown.momentum.asia/indonesia-ecommerce-marketplace-](https://thelowdown.momentum.asia/indonesia-ecommerce-marketplace-gmv-reached-us40-billion-with-shopee-and-tokopedia-leading/)

[gmv-reached-us40-](https://thelowdown.momentum.asia/indonesia-ecommerce-marketplace-gmv-reached-us40-billion-with-shopee-and-tokopedia-leading/)

[billion-with-shopee-and-tokopedia-leading/](https://thelowdown.momentum.asia/indonesia-ecommerce-marketplace-gmv-reached-us40-billion-with-shopee-and-tokopedia-leading/), diakses 15 mei 2026, pukul

21:45 WIB

<https://vm.tiktok.com/ZSHK2hpVnroG2-7WHeE/>, diakses 20 mei 2026,

Pukul 19:03 WIB

<https://vm.tiktok.com/ZSHK2khE1nMhJ-zov5I/>, diakses 20 mei 2026,

Pukul 19:12 WIB

<https://www.hukumonline.com>, diakses 12 Juni 2026, pukul 20:37 WIB

<https://odr.info/apecs-new-online-dispute-resolution-framework/>, diakses

02 Juni 2026, pukul 19:35 WIB

48%
SIMILARITY INDEX

44%
INTERNET SOURCES

33%
PUBLICATIONS

24%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uui.ac.id Internet Source	5%
2	repository.unissula.ac.id Internet Source	3%
3	repository.unisi.ac.id Internet Source	3%
4	repository.uncen.ac.id Internet Source	2%
5	ojs.daarulhuda.or.id Internet Source	2%
6	adoc.pub Internet Source	2%
7	repository.unja.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to UPA Perpustakaan UNTIRTA Student Paper	1%
9	ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id Internet Source	1%
10	repository.unsri.ac.id Internet Source	1%
11	jurnal.fh.unpad.ac.id Internet Source	1%
12	Imam, Chairul. "Kedudukan Hukum Penyalahgunaan Uang Pajak Transaksi Jual Beli (Studi Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor : 2635/Pid.B/2016/Pn.Sby)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	1%
13	pascasarjana.uniba-bpn.ac.id Internet Source	1%
14	journals.upi-yai.ac.id Internet Source	1%

16	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
17	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	1 %
18	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
19	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
20	repository.umsu.ac.id Internet Source	1 %
21	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
22	repository.uki.ac.id Internet Source	<1 %
23	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source	<1 %
24	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
25	www.journal.unrika.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
27	repository.upy.ac.id Internet Source	<1 %
28	ejournal.mandalanursa.org Internet Source	<1 %
29	Chairussuriyati. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan dalam Pengiriman Barang Berbasis Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
30	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	<1 %
31	dinastirev.org Internet Source	

32	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
33	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
34	journal.lpkd.or.id Internet Source	<1 %
35	Aditia Agustian Aripin, Moch Rizki Raisyan Deliansyah, Mochamad Zahran Shabira, Muhamad Fisabilillah, Farahdinny Siswajanthy. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Marketplace terhadap Kerugian Konsumen Akibat Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi E-Commerce", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
36	es.scribd.com Internet Source	<1 %
37	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
38	eprints.uad.ac.id Internet Source	<1 %
39	journal.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
41	Submitted to Fakultas Hukum Student Paper	<1 %
42	Submitted to Motilal Nehru National Institute of Technology Allahabad Student Paper	<1 %
43	Submitted to Defense University Student Paper	<1 %
44	Firmansyah Umar, Fenty U. Puluhulawa, Fence M. Wantu. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI CROSS BORDER E-COMMERCE SEBAGAI UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM", The Juris, 2023 Publication	<1 %
45	ejournal.warunayama.org Internet Source	<1 %

47	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
48	docplayer.info Internet Source	<1 %
49	eprints.unram.ac.id Internet Source	<1 %
50	id.123dok.com Internet Source	<1 %
51	Adhe Clara Kusmiran, Trias Saputra. "Perlindungan Hukum bagi Korban Penyalahgunaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) oleh Pihak Ketiga dalam Pengajuan Pinjaman Online", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
52	jurnal.utb.ac.id Internet Source	<1 %
53	Submitted to Universitas Khairun Student Paper	<1 %
54	Rahmat Eko Prabowo. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Handphone di E-commerce", Journal of Law Review, 2025 Publication	<1 %
55	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
56	Nurul Fajar Ashari, Muhammad Gazali Rahman, Bambang Sutyoso. "Urgensi Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution dalam Sistem Hukum Indonesia", SANGAJI: Jurnal Pemikiran Syariah dan Hukum, 2026 Publication	<1 %
57	Noer Indriyati. "PERJANJIAN INTERNASIONAL OLEH DAERAH SEBAGAI KEWENANGAN OTONOMI DAERAH", Jurnal Dinamika Hukum, 2010 Publication	<1 %
58	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
59	repository.umi.ac.id Internet Source	<1 %
60	Jie (Jeanne) Huang. "Personal Jurisdiction Based on the Location of a Server: Chinese Territorialism in the Internet Era?", SocArXiv, 2021	<1 %

61	Internet Source	<1 %
62	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
63	s.mkri.id Internet Source	<1 %
64	Submitted to Atma Jaya Catholic University of Indonesia Student Paper	<1 %
65	Cavusoglu, Sercan. "Sinir otesi Elektronik Ticarette acik artirma Yolu Ile satislar.", Marmara Universitesi (Turkey), 2021 Publication	<1 %
66	Prakasa, Helmi Afif Bayu. "Implementasi Penghentian Penuntutan Perkara Pada Tindak Pidana Penganiayaan Dalam Perspektif Restorative Justice", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
67	Zakiyati, Tatik. "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Perkosaan Berbasis Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
68	bphn.go.id Internet Source	<1 %
69	Viona Zahwa Salsabila, Yulia Qamariyanti. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penyalahgunaan Data Pribadi pada Platform E-Commerce Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
70	repository.narotama.ac.id Internet Source	<1 %
71	Antoni Ludfi Arifin, Joko Nugroho. "Strategi Perlindungan Konsumen pada E-Commerce dalam Mengatasi Ketidaksesuaian Produk", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2026 Publication	<1 %
72	Berlizon Damanik. "Perkembangan Hukum Bisnis dan Penyelesaian Sengketa Internasional di Era Digital", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
73	Pratiwi, Yustika Surya. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet", Universitas Islam	<1 %

74	Happy Yulia Anggraeni, Erna Listiawati, Anisya Auriana Dewi, R Tiara Ragylia, Febriyanti Wahyu Utami. "Decomposition of Legal Constructions in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution from an International Civil Law Perspective", <i>Jurnal Ius Constituendum</i> , 2025 Publication	<1 %
75	Kurniawan Willem Tamaela, Rizky Amalia Solichin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik (E-Commerce): Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen", <i>HUMANIORUM</i> , 2025 Publication	<1 %
76	Syeni Adriana Lasut, FX Suyud Margono, Bahori Ahoen, Appe Hutauruk. "ANALISIS PENERAPAN PILIHAN HUKUM TERHADAP KONFLIK KONTRAK BISNIS INTERNASIONAL ANTARA PELAKU USAHA INDONESIA DAN MITRA ASING", <i>Collegium Studiosum Journal</i> , 2026 Publication	<1 %
77	Dina Septriana, Muskibah, Muhammad Amin Qodri. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK PADA TRANSAKSI DI E-COMMERCE", <i>Collegium Studiosum Journal</i> , 2024 Publication	<1 %
78	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
79	Anggreany Arief, Asriati Asriati, Sahban Sahban, Retno Sari Dewi, Antonio Gutiérrez-Pozo. "Consumer Legal Protection in Telecommunication: Doctrinal and Comparative Insights from Indonesia and Spain", <i>Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum</i> , 2026 Publication	<1 %
80	fh.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
81	publikasi.ahlalkamal.com Internet Source	<1 %
82	tiarramon.wordpress.com Internet Source	<1 %
83	Ferdinand Polopadang, Wilma Silalahi. "Konstruksi Hubungan Hukum dalam Kontrak Elektronik Ojek Online dan Perlindungan Konsumen", <i>JURNAL USM LAW REVIEW</i> , 2026 Publication	<1 %
84	Handayani, Tuti. "Rekonstruksi Hukum Syarat Cakap Dalam Jual Beli Produk Barang dan Jasa Melalui E-Commerce Berbasis Nilai Keadilan", <i>Universitas Islam</i>	<1 %

85	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Student Paper	<1 %
86	dokumen.tips Internet Source	<1 %
87	fh.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
88	Dwi Edi Wibowo, Aurea Qonita Wibowo, Ildar Begishev. "Substantive Justice in Consumer Protection Law: A Comparative Study of Regulations in Indonesia and Russia", Batulis Civil Law Review, 2025 Publication	<1 %
89	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
90	irfaninurfaqih.wordpress.com Internet Source	<1 %
91	Dean Cocking, Jeroen Hoven. "Our Online Environment", Wiley, 2018 Publication	<1 %
92	Submitted to Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia Student Paper	<1 %
93	jurnal.dokterlaw.com Internet Source	<1 %
94	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
95	Agus Suwandono, Susilowati Suparto, Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti. "Review Negatif Garansi Hangus dalam E-Commerce Perspektif Hukum Pelindungan Konsumen", Al-Adl : Jurnal Hukum, 2024 Publication	<1 %
96	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
97	fh.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
98	pdfcoffee.com Internet Source	<1 %
99	Adis Nur Hayati. "Analisis Tantangan dan Penegakan Hukum Persaingan Usaha pada Sektor E-Commerce di Indonesia", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2021 Publication	<1 %

101	Shifa Nurdila Putri, Rahmatullah Ayu Hasmiati. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Melalui Pembayaran Cash On Delivery", <i>Bacarita Law Journal</i> , 2025	<1 %
	Publication	
102	jdih.kemendag.go.id	<1 %
	Internet Source	
103	www.scribd.com	<1 %
	Internet Source	
104	Ervina Ahsanti, Alfia Diningsih, Siti Rohmah Wati. "Pengaruh Literasi Konsumen terhadap Upaya Perlindungan Diri dalam Transaksi Digital di Indonesia", <i>Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan</i> , 2026	<1 %
	Publication	
105	Ramadhan, Syaiful Nur Aditya. "Perlindungan Hukum Bagi para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik Dengan Sistem Cash on Delivery", <i>Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)</i> , 2023	<1 %
	Publication	
106	Yusri. "Rekonstruksi Regulasi Pembuktian Dalam Peradilan Perdata Berbasis Pada Nilai Keadilan", <i>Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)</i> , 2024	<1 %
	Publication	
107	digilib.uin-suka.ac.id	<1 %
	Internet Source	
108	etheses.uin-malang.ac.id	<1 %
	Internet Source	
109	jurnal.unissula.ac.id	<1 %
	Internet Source	
110	ojs.unpkediri.ac.id	<1 %
	Internet Source	
111	repository.umy.ac.id	<1 %
	Internet Source	
112	Cahyani Ramadanti, Melani Darman. "Klausula Baku & Konsumen: Keadilan Kontrak di Era Belanja Online (Studi Kasus Shopee)", <i>Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan</i> , 2026	<1 %
	Publication	

114	Frida Nurrahma Masturi, Asep Herlan, Al Fiani Nenden Iryatin, Agus Mardianto. "Tantangan dan Peran Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Ekonomi Digital", Soedirman Law Review, 2025 Publication	<1 %
115	Ra, M. Nashiroh Nasyir. "Rekonstruksi Regulasi Tenaga Nazhir Wakaf Dalam Peningkatan Ekonomi Umat Berbasis Nilai Keadilan Yang Relegious", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024 Publication	<1 %
116	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
117	Abigail Mutiara Eldhia, Ira Iriyanti. "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Gamification dan Enjoyment Dalam ShopeeGames terhadap Online Purchase Intention pada Aplikasi Shopee", Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia, 2022 Publication	<1 %
118	Afzalur Rahman. "Personal Jurisdiction on the Internet: A Global Perspective", Journal of Internet Commerce, 2015 Publication	<1 %
119	ejournal4.unud.ac.id Internet Source	<1 %
120	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
121	Ivone Alvinia Salim, Michelle Felysia, Muhammad Haikal Rifurio. "Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Analisis terhadap Wanprestasi Penjual di Marketplace", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
122	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
123	magisterhukum.univpancasila.ac.id Internet Source	<1 %
124	ojs.berajah.com Internet Source	<1 %
125	ojs.journalsdg.org Internet Source	<1 %

127	Emmanuella Estellin, Gunardi. "Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce Lintas Batas: Tinjauan Hukum Internasional", Public Goods and Public Sector Policy, 2026 Publication	<1 %
128	Kelsha Berliana Rifty. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen ASEAN: Studi Perbandingan Indonesia Dan Singapura", Jurnal Kajian Ilmiah, 2026 Publication	<1 %
129	Moh Jihad Labetubun, Merry Tjoanda, Muchtar Anshary Hamid Labetubun. "Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online", TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum, 2022 Publication	<1 %
130	Nibha Bharti, Sugandha Huria, Ashley Jose, Kanika Pathania. "E-commerce, and India's Retail and Manufacturing Sectors: An Empirical Investigation", Journal of Quantitative Economics, 2025 Publication	<1 %
131	cdn.juris.id Internet Source	<1 %
132	Muhtadli Muhtadli, Intan Pelangi, M. Shofwan Taufiq, Adhimaz Kondang Pribadi. "Tebus Murah dan Perlindungan Hukum: Tinjauan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli", Muhammadiyah Law Review, 2025 Publication	<1 %
133	Stefan Leible, Peter Mankowski, Ansgar Staudinger. "A.I.1 Brüssel I-VO Verordnung (EG) Nr 44/2001 des Rates vom 22. Dezember 2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen", Walter de Gruyter GmbH, 2011 Publication	<1 %
134	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
135	Mohammad Ikbal. "ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE) MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN 2015", Al-Adl : Jurnal Hukum, 2015 Publication	<1 %
136	Riki Nova Nugraha -, Endeh Suhartini, Nurwati. "Azas Keterbukaan Bagi Pelayanan Internet Berbayar di Lingkungan Kota dan Kabupaten Bogor Terhadap Provider", JURNAL ILMIAH LIVING LAW, 2025 Publication	<1 %

138	Shahla Ali. "Comparative and Transnational Dispute Resolution", Routledge, 2023 Publication	<1 %
139	Submitted to Universitas Warmadewa Student Paper	<1 %
140	Komarudin. "Pembatalan Akta Pengikatan Jual Beli Yang Dilakukan Dihadapan Notaris Oleh Salah Satu Pihak Pihak (Putusan Nomor 571/Pdt/2017/Pt. Bdg)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
141	Pangaribuan, Azi Pratama. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Developer Dalam Penyelesaian Kontrak Property Berbasis Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024 Publication	<1 %
142	Siagian, Agus. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Hukum Jurnalistik dalam Rangka Kebebasan Pers Berbasis Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024 Publication	<1 %
143	Suparlan Suparlan, Munawirsazali Munawirsazali. "Dinamika Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis: Perspektif Konseling", Asas Wa Tandhim: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Keagamaan, 2025 Publication	<1 %
144	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
145	jurnal.uns.ac.id Internet Source	<1 %
146	Astuti, Dea. "Perlindungan Hukum Terhadap Para Pihak Dalam Pembuatan Akta Otentik Berbasis E-Notary Pada Masa Pandemi COVID-19", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
147	Bintang Galih Yusuf Mahardika Putra, Rahayu Hartini. "Unlawful Acts Related to Non-Compatibility Between Advertising Promises and Product Reality", Law and Justice, 2026 Publication	<1 %
148	I Putu Juni Artana, Boedi Prasetyo. "Kompetensi Pengadilan Negeri Dalam Pemutusan Sengketa Pemilihan Umum Di Indonesia", Nuansa Akademik: Jurnal	<1 %

149	Itok Dwi Kurniawan. "Tantangan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce: Pendekatan Arbitrase dan Litigasi", AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584), 2024 Publication	<1 %
150	Nursanti Mardiyati. "Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee Sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce", JURNAL USM LAW REVIEW, 2026 Publication	<1 %
151	Prayogo, lip Harnoto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Proses Jual Beli Perumahan Bersubsidi Secara Kredit di Perumahan Bumi Asri Sidasari Sidabowa Perspektif Maṣlaḥah Mursalah.", Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia) Publication	<1 %
152	Teguh Tresna Puja Asmara, Tri Handayani. "Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran E-Commerce", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 2019 Publication	<1 %
153	Yosep. "The Legality of Cryptocurrency as a Metaverse Payment Tool According to Indonesian Banking Regulations", Jurnal Hukum Ekualitas, 2026 Publication	<1 %
154	bajangjournal.com Internet Source	<1 %
155	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	<1 %
156	repository.uinib.ac.id Internet Source	<1 %
157	ANINDA INDRASTIWI, ENDANG PURWANTO, DWI IMROATUS SHOLIKAH. "Ketaatan Masyarakat terhadap Hukum Internasional dalam Perspekti Filsafat Hukum", Muhammadiyah Law Review, 2025 Publication	<1 %
158	Adél, Köblös. "A Joghatósági Megállapodás", Szegedi Tudományegyetem (Hungary), 2023 Publication	<1 %
159	Budi Heriyanto. "ALTERNATIF PENYELESAIAN PERKARA PIDANA MENGGUNAKAN MEDIASI PENAL DALAM DISKURSUS DISKRESI KEPOLISIAN", Transparansi Hukum, 2022 Publication	<1 %

-
- 161 Jetmiko Setiawan, Yetti, Indra Afrita. "TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS PRODUK CACAT TERSEMBUNYI", The Juris, 2025
Publication <1 %
-
- 162 Lestari, Yulia. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Atas Jual Beli Tanah Yang Masih Berstatus Letter C di Hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023
Publication <1 %
-
- 163 Neneng Adelia, Mohammad Hifni, Safiulloh Safiulloh. "Tinjauan Hukum mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap PT TIKI di BPSK WKP II Provinsi Banten (Studi Kasus: Putusan No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021)", AHKAM, 2025
Publication <1 %
-
- 164 Nury Kurnia, ST Fanatus Syamsiyah. "The Role of Parents in the Implementation of Inclusive Education at MI Ma'arif 56 Tempurejo, Jember, East Java", SPEED Journal : Journal of Special Education, 2024
Publication <1 %
-
- 165 Rizky Nurul Khotimah, Erlina Erlina. "Kepastian Hukum Akta Perjanjian Kawin yang Terlambat Dicatatkan dalam Perkawinan Campuran (Mixed Marriage)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026
Publication <1 %
-
- 166 Semiyanto. "Analisis Yuridis Pelaksanaan Alih Fungsi Objek Sewa Dalam Perjanjian Sewa-Menyewa Rumah Toko (RUKO) di Kabupaten Klaten", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023
Publication <1 %
-
- 167 Susilo, Tri Margono Budi. "Implementasi Penuntutan Tindak Pidana Umum Secara Daring di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Asas Peradilan Cepat, Sederhana, dan Biaya Ringan (Studi Penelitian di Kejaksaan Negeri Klaten)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023
Publication <1 %
-
- 168 Yohanes Christopher June, Annisa Fitria. "Tanggung Jawab E-Commerce Terhadap Konsumen Serta Penerapan Choice of Law dan Jurisdiction Clause dalam Transaksi Lintas Negara", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2026
Publication <1 %
-
- 169 ejournal.indo-intellectual.id
Internet Source <1 %
-

171	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
172	repository.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
173	Diana Ali Mahmudi, Rita Alfiana. "Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Pinjaman Online dan Implikasinya", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2026 Publication	<1 %
174	Guntara, Ricky. "Pelaksanaan Peralihan Pelayanan Pendaftaran Tanah Manual Menjadi Elektronik di Kabupaten Cirebon", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
175	Icha Mustika Wahyudi, Sani Aulia, Adelia Nurma Isyah, Yudi Wahyudi et al. "Strategi Ekspansi Pasar Internasional Produk Herbal PT Naturlife Karya Indonesia ke Malaysia melalui Cross-Border E-Commerce", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Publication	<1 %
176	Iftinaity Shaumi Rahma, Eliza July Hasiana, Sian Lie Cantika, Tania Octaviona. "Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions", Yuridika, 2022 Publication	<1 %
177	Listiyani, Novita. "Analisis Yuridis Pelaksanaan Cyber Notary di Indonesia di Kaitkan Dengan Kewajiban Para Pihak Untuk Menandatangani Akta Secara Elektronik", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
178	Shella Oktaviani. "IMPLEMENTATION OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AS AN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN TOKOPEDIA", DE'RECHTSSTAAT, 2022 Publication	<1 %
179	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
180	acopen.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
181	bakri.uma.ac.id Internet Source	<1 %
182	core.ac.uk Internet Source	<1 %

184	jurnal.locusmedia.id Internet Source	<1 %
185	jurnal.unka.ac.id Internet Source	<1 %
186	ojs.cahayamandalika.com Internet Source	<1 %
187	repositori.unibos.ac.id Internet Source	<1 %
188	vdocuments.site Internet Source	<1 %
189	Özgenç, Zeynep. "Milletlerarası Özel Hukukta Navlun Sözleşmesi.", Marmara Üniversitesi (Turkey) Publication	<1 %
190	Afied Hambali, Muhammad. "Rekonstruksi Regulasi Batas Usia Anak Dan Diversi Tindak Pidana Anak Yang Berbasis Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2022 Publication	<1 %
191	Aufa Aqlani Alparabi, Diky Dikrurahman. "Tinjauan Hukum Kebocoran Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Perspektif Pasal 1365 KUHPERDATA", Jurnal Hukum Lex Generalis, 2026 Publication	<1 %
192	Christopher Willett, Elisabetta Bergamini. "Consumer Protection and the Digital Economy - A Research Companion", Routledge, 2026 Publication	<1 %
193	Dikha Anugrah, Yani Andriyani, Ade Rizki Fauji, Ainun Nurohmah et al. "Peningkatan Perlindungan Hak Konsumen E-Commerce Bagi Masyarakat Desa Mancagar Kecamatan Garawangi Kabupaten Kuningan", JUKEMAS : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2025 Publication	<1 %
194	Fakultas Hukum, KMS Novyar Satriawan Fikri. "PELAKSANAAN DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL MENURUT PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 53 TAHUN 2010 TENTANG DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL (STUDI DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)", Open Science Framework, 2021 Publication	<1 %
195	Muhammad Zibran AL Habsy, Andini Anjelina Karamoy, Nandang Kusnadi. "Perlindungan Data Pribadi dalam Transfer Data Lintas Negara: Analisis Hukum	<1 %

- | | | |
|-----|--|------|
| 196 | Nasrul Haidi, Yusuf Gunawan. "Tinjauan Hukum Terhadap Kebijakan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce", POSTULAT, 2025
Publication | <1 % |
| 197 | eprints.iain-surakarta.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 198 | Agus Setiawan. "PENALARAN HUKUM YANG MAMPU MEWUJUDKAN TUJUAN HUKUM SECARA PROPORSIONAL", Jurnal Hukum Mimbar Justitia, 2017
Publication | <1 % |
| 199 | Dianti, Virginia Puspa. "Analisis Kewenangan Notaris Pengganti Dalam Pembuatan Akta Pendirian Koperasi Menurut Uu Nomor 2 Tahun 2014", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2022
Publication | <1 % |
| 200 | Dwi Puspita Sari, Muhammad Saddam Safa, Anugrah Ryandra Fahlevi. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026
Publication | <1 % |
| 201 | Fandi Iskandar Sopang, Andi Maysarah. "PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI BISNIS DI ERA DIGITAL SECARA ONLINE (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)", Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2024
Publication | <1 % |
| 202 | Ikawati, Linda. "Rekonstruksi Pelaksanaan Sanksi Pidana Terhadap Pengguna Narkotika Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Yang Berbasis Nilai-Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2022
Publication | <1 % |
| 203 | Karaarslan, Kutlay Atli. "Avrupa Birliği'Nin Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'Ne katilimi Ekseninde Ozerklik.", Marmara Universitesi (Turkey), 2021
Publication | <1 % |
| 204 | Marina Ramadhani, Arseto Endro Supriyanto, Betty Fitrianing Tiyastuti, Wirda Rohmah, Baskoro Tri Pamungkas. "Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Perumahan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi", Indonesian Journal of Law and Justice, 2025
Publication | <1 % |
| 205 | Muhammad Hishnul Islam, Aditia Prastyan Supriadi, Miftahul Huda. "The Urgency of Consumer Protection in Electronic Transactions in Online Gaming: Positive Law and Islamic Law Perspectives", Istinbath : Jurnal Hukum, 2025
Publication | <1 % |

207 Yudha Sri Wulandari, Rismansyah. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA: TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI", The Juris, 2025

Publication

<1 %

208 sendhynugraha.blogspot.com

Internet Source

<1 %

209 www.ojs.unr.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On