

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Lintas Batas di Era Perdagangan Digital

Consumer Protection in Cross-Border E-Commerce Transactions in the Era of Digital Trade

Gunardi Lie¹, Angela Olivia²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: gunardi@fh.untar.ac.id¹, angela.205230154@stu.untar.ac.id²

Abstrak: Perkembangan teknologi digital saat ini mendorong banyak perubahan dalam kegiatan perdagangan internasional, khususnya melalui platform e-commerce lintas negara yang semakin mudah untuk diakses oleh masyarakat. Kondisi ini memberikan akses efisien bagi konsumen untuk memperoleh produk dari berbagai negara tanpa terhalang jarak. Di sisi lain, kemudahan tersebut juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, terutama dalam hal perlindungan konsumen dalam kegiatan perdagangan internasional. Perbedaan sistem hukum, yurisdiksi, serta mekanisme penyelesaian sengketa menjadi tantangan dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce internasional serta mengidentifikasi kendala dalam penerapannya dengan metode penelitian yuridis-normatif serta pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce internasional masih menghadapi berbagai macam hambatan terutama karena adanya perbedaan regulasi antar negara dan adanya keterbatasan dalam penegakan hukum. Karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi serta peningkatan kerjasama antarnegara guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan memberikan kepastian hukum dalam transaksi e-commerce lintas batas.

Abstract: The development of digital technology has significantly transformed international trade activities, particularly through cross-border e-commerce platforms that are increasingly accessible to the public. This condition provides consumers with efficient access to obtain products from various countries without geographical barriers. On the other hand, such convenience also gives rise to various legal issues, especially in relation to consumer protection in international trade transactions. Differences in legal systems, jurisdictions, and dispute resolution mechanisms pose significant challenges in ensuring the fulfillment of consumer rights. This research aims to analyze legal protection for consumers in cross-border e-commerce transactions and to identify the challenges in its implementations. The research employs a normative-juridical method with a statutory and literature approach. The results indicate that consumer protection in international e-commerce transactions still faces various obstacles, primarily due to differences in regulations among countries and limitations in law enforcement. Therefore, regulatory harmonization and enhanced international cooperation are necessary to establish effective consumer protection and ensure legal certainty in cross-border transactions.

Article History

Received: 25 March 2026

Revised: 31 March 2026

Published: 09 April 2026

Kata Kunci :

E-commerce; Perlindungan Konsumen; Perdagangan Internasional; Transaksi E-commerce Lintas Batas; Hukum Perlindungan Konsumen

Keywords :

E-commerce; Consumer Protection; International Trade; Cross-Border Transaction; Consumer Protection Law



<https://doi.org/10.5281/zenodo.19497573>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital saat ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam sektor perdagangan internasional. Saat ini konsumen dimudahkan dengan adanya teknologi *e-commerce* lintas batas, sehingga hal ini mendukung setiap konsumen untuk melakukan transaksi jual beli antar negara. Platform digital tidak hanya memperluas jangkauan pasar bagi pelaku usaha, tetapi

juga memudahkan konsumen dalam memperoleh produk dari berbagai negara tanpa terhalang batas geografis.¹ Di balik kemudahan tersebut, transaksi dalam perdagangan *e-commerce* lintas negara juga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang kompleks, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Di Indonesia perlindungan terhadap konsumen sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.² Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* lintas batas tersebut terlibat dalam satu sistem hukum yang berbeda, sehingga hal ini menimbulkan persoalan terkait dengan yurisdiksi, hukum yang berlaku, serta mekanisme penyelesaian sengketa.³ Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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.⁴ Dalam konteks ini, konsumen seringkali dihadapkan pada perbedaan sistem hukum yang berimplikasi pada ketidakpastian hukum yang berlaku serta mekanisme penyelesaian sengketa.

Perbedaan standar dalam perlindungan konsumen antar negara ini menjadi tantangan dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara maksimal. Sebagai contoh, dalam praktiknya tak jarang konsumen Indonesia membeli produk dari suatu platform *e-commerce* luar negeri namun menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Dalam kondisi tersebut, konsumen sering mengalami kesulitan dalam mengajukan komplain atau ganti rugi karena pelaku usaha berada di yurisdiksi negara yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua negara mempunyai tingkat perlindungan hukum yang sama. Apabila terdapat mekanisme perlindungan yang tidak efektif, maka tidak menutup kemungkinan konsumen akan mengalami kerugian. Kondisi seperti ini semakin memburuk dengan adanya keterbatasan penegakan hukum *e-commerce* lintas negara, yang mana otoritas suatu negara tidak selalu memiliki kewenangan untuk menindak pelaku usaha yang berada di yurisdiksi negara lain.

Di sisi lain, perkembangan teknologi yang pesat ini seringkali tidak diimbangi dengan perkembangan regulasi yang memadai. Hal ini menimbulkan kesenjangan hukum dalam mengatur transaksi *e-commerce* lintas negara, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan data pribadi konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Akibatnya, kedudukan konsumen menjadi lebih inferior dibandingkan pelaku usaha, khususnya dalam aspek keadilan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang masih relatif rendah juga mempengaruhi efektivitas terhadap perlindungan konsumen. Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi *e-commerce* lintas batas, sehingga berada dalam posisi-posisi rawan terhadap praktik-praktik yang merugikan seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, dan penyalahgunaan data pribadi.

Berdasarkan dengan uraian ini, dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas batas masih menghadapi berbagai macam permasalahan yang rumit, baik dari segi regulasi, penegakan hukum, maupun dari sisi kesadaran setiap konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan

¹ UNCTAD, *Digital Economy Report 2021*, Geneva: United Nations, 2021.

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

³ Jane K. Winn, "Consumer Protection in Cross-Border E-Commerce," *Journal of International Economic Law*, Vol. 14, No. 2, 2011.

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

langkah-langkah yang komprehensif untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas batas, guna mewujudkan kepastian hukum serta mengupayakan pemenuhan hak konsumen di era perdagangan digital.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara?

METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan dalam karya tulis ini adalah metode yuridis-normatif yang menitikberatkan pada analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Pendekatan yang diterapkan meliputi pendekatan perundang-undangan serta konseptual. Selain itu, penulisan ini juga menggunakan sumber hukum primer dan sekunder, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur yang relevan. Analisis ini dilakukan secara kualitatif dengan menelaah dan mengkaji permasalahan hukum yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan berkembangnya sektor perdagangan digital, upaya peningkatan perlindungan konsumen dalam kegiatan transaksi *e-commerce* lintas batas kini menjadi suatu urgensi. Transaksi lintas batas yang melibatkan perbedaan yurisdiksi, sistem hukum, dan pelaku usaha dari berbagai negara seringkali menimbulkan ketidakpastian hukum serta melemahkan posisi konsumen.⁵ Oleh karena itu diperlukan langkah-langkah strategis yang bersifat komprehensif.

Pertama, diperlukan adanya harmonisasi regulasi antar negara dalam bidang perlindungan konsumen. Perbedaan sistem hukum dan standar perlindungan di setiap negara dapat menimbulkan konflik hukum, terutama dalam menentukan hukum yang berlaku dan yurisdiksi penyelesaian sengketa.⁶ Tanpa adanya keselarasan antara regulasi, konsumen akan merasa kesulitan dalam menuntut haknya ketika mereka dirugikan dalam kegiatan transaksi *e-commerce* lintas batas tersebut.

Kedua, penguatan regulasi nasional menjadi hal yang penting. Hal ini dikarenakan Indonesia telah memiliki berbagai macam regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa setiap orang dilarang menyebarkan informasi yang menyesatkan dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik.⁷ Ketentuan ini menjadi dasar penting dalam melindungi konsumen dari praktik penipuan dalam transaksi *e-commerce* lintas batas. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kekosongan norma dan tumpang tindih aturan yang menyebabkan perlindungan konsumen belum optimal, khususnya terhadap pelaku usaha asing yang tidak memiliki perwakilan di Indonesia.⁸

Ketiga, diperlukan intensifikasi kerja sama internasional dalam penegakan hukum. Transaksi *e-commerce* lintas negara seringkali melibatkan pelaku usaha dari luar negeri, sehingga penegakan hukum tidak dapat dilakukan secara sepihak oleh satu negara saja. Kerjasama bilateral maupun multilateral diperlukan untuk mempermudah proses penegakan hukum serta perlindungan konsumen secara efektif.⁹ Kerjasama bilateral adalah hubungan formal yang dilakukan antara dua negara

⁵ Imadatul Fitriani, dkk., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2024.

⁶ Nabilla Mulya Ramadhani, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Ditinjau dari Perspektif Hukum Perdata Internasional," *Lex Suprema*, 2026.

⁷ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1).

⁸ Indra Budiman, dkk., "Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem Bisnis Digital," *Jurnal Insida*, 2025.

⁹ Nyoman Devin Budi Utama, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Internasional," *Vidhisastya Journal*, 2024.

berdaulat.¹⁰ Sedangkan kerjasama multilateral adalah proses kolaborasi antara tiga negara atau lebih yang menyepakati suatu kerjasama demi mencapai hasil yang sama-sama menguntungkan.¹¹

Keempat, pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang efektif seperti *Online Dispute Resolution* (ODR), menjadi solusi yang relevan di zaman ini. Mekanisme ini dinilai lebih efisien karena dapat mengatasi kendala geografis serta mempercepat proses penyelesaian sengketa tanpa harus melalui prosedur litigasi yang panjang.¹² Selain itu, *Online Dispute Resolution* (ODR) juga memberikan kemudahan akses bagi konsumen untuk mengajukan pengaduan secara *online*, sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih efisien, fleksibel, dan transparan. Keberadaan *Online Dispute Resolution* (ODR) menjadi penting karena dapat menjembatani perbedaan yurisdiksi antar negara dan meminimalisir hambatan administratif yang seringkali menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa konvensional. Oleh karena itu, optimalisasi dan penguatan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) perlu terus dikembangkan, baik melalui dukungan regulasi maupun kerjasama internasional guna menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan bagi konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas batas masih menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks. Permasalahan seperti perbedaan yurisdiksi, tidak meratanya standar perlindungan hukum antar negara, keterbatasan penegakan hukum, hingga rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor yang membuat kedudukan konsumen cenderung berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Kondisi ini tentu dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen apabila tidak disertai dengan mekanisme perlindungan yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya yang lebih menyeluruh, seperti peningkatan kerjasama antar negara, penguatan regulasi yang lebih adaptif dengan perkembangan teknologi dan zaman, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital seperti *Online Dispute Resolution* (ODR). Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara dapat berjalan lebih efektif, menjamin kepastian hukum, serta mampu mengupayakan terpenuhinya hak-hak konsumen secara optimal di era digital saat ini. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa tanpa adanya harmonisasi regulasi dan kerjasama internasional yang efektif, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas batas akan tetap menghadapi berbagai hambatan yang signifikan.

REFERENSI

- Budiman, Indra, et al. "Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem Bisnis Digital." *Jurnal Insida* (2025).
Fitriani, Imadatul, et al. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* (2024).
Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya. "Kerjasama Bilateral: Pengertian dan Peranannya dalam Hubungan Internasional." *KPU Lanny Jaya*, 2025. [¹⁰ Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya, "Kerjasama Bilateral: Pengertian dan Peranannya dalam Hubungan Internasional," KPU Lanny Jaya, 2025, \[https://kab-lannyjaya.kpu.go.id/blog/read/8196_kerjasama-bilateral-pengertian-dan-peranannya-dalam-hubungan-internasional\]\(https://kab-lannyjaya.kpu.go.id/blog/read/8196_kerjasama-bilateral-pengertian-dan-peranannya-dalam-hubungan-internasional\)](https://kab-</p></div><div data-bbox=)

¹¹ Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya, "Kerjasama Multilateral: Pengertian dan Pentingnya dalam Hubungan Internasional," KPU Lanny Jaya, 7 November 2025, https://kab-lannyjaya.kpu.go.id/blog/read/8199_kerjasama-multilateral-pengertian-dan-pentingnya-dalam-hubungan-internasional

¹² Alya Anindita Maheswari, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui E-Commerce Lintas Negara," *Jurnal Education and Development*, 2023.

- lannyjaya.kpu.go.id/blog/read/8196_kerjasama-bilateral-pengertian-dan-peranannya-dalam-hubungan-internasional.
- Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lanny Jaya. “Kerjasama Multilateral: Pengertian dan Pentingnya dalam Hubungan Internasional.” *KPU Lanny Jaya*, 2025. https://kab-lannyjaya.kpu.go.id/blog/read/8199_kerjasama-multilateral-pengertian-dan-pentingnya-dalam-hubungan-internasional.
- Maheswari, Alya Anindita. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui E-Commerce Lintas Negara.” *Jurnal Education and Development* (2023).
- Miru, Ahmad. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Ramadhani, Nabilla Mulya. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Ditinjau dari Perspektif Hukum Perdata Internasional.” *Lex Suprema* (2026).
- Sari, R. K. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara.” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 26, no. 2 (2019).
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT Grafindo Media Pratama, 2010.
- UNCTAD. *Digital Economy Report 2021*. Geneva: United Nations, 2021.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Utama, Nyoman Devin Budi. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Internasional.” *Vidhisastya Journal* (2024).
- Winn, Jane K. “Consumer Protection in Cross-Border E-Commerce.” *Journal of International Economic Law* 14, no. 2 (2011).