

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE LINTAS NEGARA

Alya Anindita Mahesswari
Fakultas Hukum, Universitas Indonesia
email: alya.anindita@ui.ac.id

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 20 Desember 2022
Revisi, 1 April 2023
Diterima, 5 April 2023
Publish, 15 Mei 2023

Kata Kunci :

E-Commerce Lintas Negara
Kerugian
Perlindungan Konsumen.

ABSTRAK

Transaksi melalui *e-commerce* lintas negara memiliki ketidaksamaan dalam sebuah karakteristik pada proses jual beli konvensional, dalam hal ini menjadikan adanya sebuah peluang untuk orang yang menjalankan sebuah usaha dalam proses pencarian sebuah keuntungannya dengancara yang dilakukan memebri kerugian terhadap konsumen atau sebuah masyarakat. Dalam praktiknya, konsumen seringkali menjadi pihak yang dirugikan seperti ketidaksesuaian sebuah produk yang sesungguhnya terhadap suatu informasi yang diberikan. Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) telah mengatur mengenai transaksi menggunakan sebuah sistem *e-commerce* baik dalam negeri dan luar negeri tetapi undang-undang tersebut hanya terbatas pada *e-commerce* luar negeri yang memiliki perwakilan (kantor cabang) di Indonesia. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan bertujuan menjadi sebuah literasi atau bahan acuan yang dimanfaatkan untuk mempertimbangkan suatu konsumen tentang proses yang digunakan dalam melindungi konsumen dalam proses yang dilaksanakan dengan sebuah transaksi penjualan dan pembelian yang menerapkan *e-commerce* luar negeri yang tidak memiliki perwakilan (kantor cabang) di Indonesia. Pada penelitian yang dilakukan diterapkannya jenis penelitian dengan digunakan metode hukum normatif dengan pendekatannya konseptual (*conceptual approach*), pendekatan peraturan berdasarkan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*).



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



Corresponding Author:

Alya Anindita Mahesswari
Fakultas Hukum, Universitas Indonesia
email: alya.anindita@ui.ac.id

1. PENDAHULUAN

Revolusi industri di bidang perdagangan membawa proses dengan mempermudah untuk pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan proses transaksinya yang dilakukan. Dengan adanya sebuah internet dimanfaatkan dengan sebagai penunjang efisiensi dan efektivitas untuk melakukan sebuah pengoperasionalan sebuah badan usaha dengan paling utama mengenai peranannya menjadi sebuah sarana informasi dengan diperlukan pada sebuah kebutuhan dalam upaya yang dijalankan dalam bentuk Lembaga maupun badan usaha lain. (Sjahputra, 2010).

Transaksi-transaksi bisnis yang terjadi di internet menjadikan internet sebagai tempat bertransaksi atau pasar, maka internet sebagai *marketplace* atau dapat juga disebut dengan *e-commerce*. Adapun jenis transaksi dalam *e-commerce* antara lain *business to business*, *business to consumer*, maupun *consumer to consumer*, maka lahirlah berbagai *e-commerce*. Perdagangan sebagai sebuah kegiatan yang dijalankan untuk bertransaksi dalam melakukan penawaran sebuah produk maupun jasa didalam maupun diluar negeri dengan wilayahnya lebih luas maupun hubungan beberapa negara dengan bertujuan dalam proses untuk mengalihkan hak pada

sebuah produk maupun jasa dalam mendapatkan sebuah keuntungan yang dihasilkan maupun juga sebuah kompensasinya. Dalam suatu Era Revolusi Industri 4.0, dengan berkembangnya sebuah internet menjadikan dipermudahnya sebuah proses atau aktifitas yang dilakukan oleh setiap manusia mengenai beberapa bidang dengan termasuk juga pada proses melakukan transaksi untuk berdagang atau proses jual beli. Dengan adanya sebuah internet dengan menjadi lebih mudahnya untuk menjalankan sebuah transaksi jual beli yang dilakukan pedagang terhadap konsumennya baik di dalam maupun juga diluar negeri, akan tetapi dengan proses jual beli yang dilakukan antar negara dengan semakin dekat dan mudah menjadikan Batasan wilayah antar negara dianggap menjadi sebuah hal yang dihiraukan (*borderless*) bahkan seperti tidak ada Batasan untuk menjalankan segala hal untuk perdagangan antar negara yang dilakukannya..

Indonesia sebagai suatu negara dengan penduduknya mempunyai perhatian besar pada sebuah proses transaksi penuaian dan pembelian yang dilakukan dengan proses *e-commerce* maka sudah sewajarnya apabila di Indonesia terdapat berbagai macam *e-commerce*. Beberapa contoh *e-commerce* dengan pasar yang cukup besar salah satunya yaitu Shopee, Lazada, Tokopedia, dan lain sebagainya. (Jayani, 2019)

Dengan menjalankan sebuah proses bertransaksi yang dilakukan dengan cara online, tentunya antar beberapa pihak yang menjalankan sebuah perjanjian jual beli dengan menggunakan media elektronik, dalam sebuah peraturan yang lakukan pengaturan terhadap sebuah hal yang dimaksudkan dengan berupa Pasal 1338 KUHPerdara dengan disebutkan mengenai adanya keseluruhan suatu perjanjian dengan disusun dengan sah dan diberlakukan menjadi sebuah peraturan per undang-undangan untuk beberapa orang yang menyusunnya. Sebuah transaksi atau perjanjiannya baik secara elektronik maupun konvensional harus terpenuhinya sebuah syarat sah sebuah perjanjiannya yang dilakukan. Di Indonesia persyaratan yang sah dalam suatu perjanjian dilakukan pengaturan yang dijabarkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara dengan berupa:

1. Sepakat. Umumnya dalam sebuah proses untuk sepakat mesti dilaksanakan sebuah proses yang ditawarkan (*offer*) yang dilakukan oleh suatu pihak dan adanya penerimaan (*accept*) yang dilakukan oleh pihak lainnya. bila penawaran yang dimaksud tidak mendapatkan respon dari pihak lain maka tidak mencapai kesepakatan.
2. Cakap hukum. Cakap hukum adalah keadaan seseorang yang telah mampu melakukan perbuatan hukum. Sesuai Pasal 1330 BW, seseorang yang cakap hukum adalah seseorang yang tidak berada dalam pengampuan, bukan seorang anak yang belum dewasa, serta sebagaian besar orang dilakukan sebuah larangan dalam pembuatan

sebuah janji yang dilakukan berdasarkan sebuah Peraturan undang-undangnya.

3. Suatu hal tertentu. Pada sebuah hal tersebut yang dimaksudkan dengan berupa sebuah prestasi dengan harus dipenuhi dalam perjanjian oleh masing-masing pihak seperti benda dan jasa.
4. Klausul yang diperbolehkan. Klausul yang diperbolehkan adalah hal-hal yang tidak tidak melawan sila dan sebuah ketertiban umumnya.

Pada sebuah proses transaksi melalui *e-commerce*, objek yang diperjanjikan tidak hanya mengenai benda, tetapi juga jasa karena *e-commerce* secara umum merupakan menjual, membeli, dan memasarkan sebuah produk maupun jasa dengan melakukan sebuah keandalannya menggunakan suatu system elektronik yang bisa diterapkan, dengan berupa Jaringan komputer, televisi dan internet lain, (Kemendag RI, 2022) yang mana kata lain *e-commerce* merupakan sebuah sistem elektronik yang menjadi yang menguhungkan kepada penjual dan pembeli untuk sebuah hubungan berinteraksi pada proses penuaian dan pembelian. Apabila dicermati, *e-commerce* yang merupakan metode transaksi melalui elektronik dikategorikan sebagai suatu hal tertentu dalam persyaratan sah dalam sebuah janji yang dilakukan karena bagaimanapun peraturan dilakukannya didalam Pasal 1320 ayat (3) KUHP, suatu hal tertentu yang merupakan salah satu syarat sahnya sebuah janji dengan tidak dirupakan dengan sebuah produk maupun juga jasa. Platform *e-commerce* pada aktifitas yang dilakukan mempunyai sebuah fungsi sebagai platform (user) dengan beruoa sebuah penduduk pada umumnya dengan melakukan pembuatan dan mempunyai sebuah akun pada situsnya *e-commerce*.

Pada suatu *User Generated Content* (UGC) yang dilakukan penerapan pada sebuah platform *e-commerce* dilibatkan dengan adanya orang yang menggunakan untuk proses pengiisan konten dengan dilakukan pada sebuah situs yang dimaksudkan. Transaksi yang terjadi melalui *e-commerce* selain melibatkan penjual dan pembeli sebagai pengguna tetapi juga melibatkan pihak ketiga yaitu penyedia platform sebagai pihak yang menyediakan platform.(Rinto, 2018) Penjual yang menjual atau memasarkan produk maupun jasa menggunakan media *e-commerce* merupakan pengguna *e-commerce* begitu juga pembeli yang membeli produk maupun jasa menggunakan media *e-commerce* merupakan pengguna *e-commerce*, sehingga baik penjual dan pembelinya dengan menggunakan maupun menjalankan sebuah transaksi penjualn dan pembelian dengan media *e-commerce* merupakan pengguna jasa *e-commerce*.

Pasal 1 angka 12 UU Perdagangan mengatur mengenai definisi pasar yaitu sebuah Lembaga perekonomian dengan merupakan suatu tempat yang digunakan dalam pertemuan antar penjual dan pembeli dalam melakukan proses perdagangan, dilakukan dengan cara langsung maupun tidak langsung, pada

sebuah proses perdagangan yang dijalankan. Mengacu pada ketentuan tersebut maka *e-commerce* yang merupakan sistem perantara bagi pembeli dan penduan guna menjalankan sebuah proses transaksi perdagangan dengan cara jarak jauh (tidak langsung) dapat dikategorikan sebagai pasar.

Dengan sebuah proses perdagangan yang dilakukan dengan menerapkan sebuah metode atau teknik transaksi elektronik dengan tidak terdapat sebuah pertemuan yang terjadi antara penjual dan pembeli dengan bertatap muka secara langsung maupun barang yang diperjualkan dalam proses dagang tersebut akan menjadikan munculnya sebuah masalah yang terjadi maupun bahkan menjadikan timbulnya kerugian yang dialami oleh pihak konsumennya, sebagai bentuk yang dimisalkan adanya ketidak sesuaian barang yang dikirimkan dengan barang yang telah ditawarkan sebelumnya pada suatu perjanjian, proses pengirimannya sebuah produk yang mengalami terlambat maupun proses transaksai yang tidak mempunyai keamanan yang cukup. Dengan sebuah kondisi yang dilakukan oleh konsumen dalam sebuah proses bisnis yang menerapkan *e-commerce* tidak tergambar dengan jelas yang meninjau adanya proses transaksi yang dijalankan pada dunia maya, hal ini menjadikan muncul beberapa kemungkinan antara lain berupa sebuah pihak dengan menjalankan sebuah proses transaksi yang dimungkinkan pada pihak menggunakan sebuah cara hukum dengan dilarang untuk dilaksanakan pada tindakan hukumnya. Masalah-masalah yang terjadi dengan menjadikan sebuah keutamaan untuk dilakukan sebuah perhatian dengan disebabkan sebuah hal yang terbukti telah banyak terjadi beberapa kasus pada proses dagang melalui *e-commerce*. Hal ini dapat terjadi karena rasa sasar yang terjadi pada konsumen mengenai sebuah hak yang dimilikinya dengan tingkatannya yang masih rendah. Transaksi dengan dilakukan melalui media elektronik akan menjadi lebih riskan ketika sebagai orang yang menjadi konsumen dengan menjalankan sebuah proses transaksi menggunakan *merchant* dalam negara lainnya, karena dalam sebuah proses perdagangan yang menerapkan proses berjarak jauh dengan kondisi tersebut kecenderungan terjadi hal yang curang dengan semakin besar.

Dalam sebuah proses bertransaksi dagang yang dilakukan dengan cara elektronik mempunyai sebuah hal yang beresiko dengan makin lebih besar apabila dibandingkan dengan transaksi perdagangan secara nonelektronik (transaksi secara konvensional atau tatap muka secara langsung). Bertransaksi di pasar dengan tatap muka secara langsung apabila pelanggan merasakan haknya mengalami kerugian maupun tindakan yang dilakukan oleh pelaku usahanya yang tidak baik, sehingga dengan segera konsumen bisa mengajukan keluhan, akan tetapi saat orang yang menjadi konsumen dalam melakukan transaksi menerapkan *e-commerce*, saat terjadinya sebuah tindakan yang tidak diinginkan pada konsumen seperti

adanya tindakan kecurangan (ketidakesesuaian produk) yang dilakukan pada pelaku usahanya maupun orang yang menjual, sehingga secara umum mengalami kesulitan untuk seorang konsumen dalam melakukan pengajuan terhadap keluhannya pada pelaku usahanya maupun orang yang melakukan penjualan dengan adanya berbagai penyebabnya, sebagai misal yang dilakukan oleh seorang konsumen tidak bisa mengidentifikasi posisi maupun lokasi keberadaan dari suatu pelaku usaha, maupun tidak adanya penerimaan keluhan yang terjadi pada pelaku usaha setelah produk dilakukan pengiriman maupun dapat pula terjadi suatu kondisi dimana orang yang menjalankan sebuah usaha tidak mempunyai sebuah etika baik dengan berupa tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha memperikan sebuah perhatian mengenai uang dalam proses transaksi belum dilakukan penerimaan oleh pelaku usaha maupun dengan tindakan lainnya.

Dengan semakin lemahnya kondisi kedudukan sebagai konsumen lebih cenderung sering dilakukan pemanfaatan atau penyalahgunaan kesempatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam mendapatkan sebuah untung dengan nilai yang bersa terhadap konsumennya. Dengan adanya sebuah faktor mengenai konsumen yang kurang memahami maupun kurang bisa mengetahui, sebuah kejelasan informasi yang masih kurang pada sebuah produk maupun jasa dengan dilakukan oleh sebuah pelaku usaha yang sedang bertransaksi kepadanya, sebuah mekanisme yang masih sulit untuk dipahami oleh sebuah konsumen untuk menjalankan proses transaksi menjadikann suatu faktor yang menyebabkan kelebihan sebuah posisi menjadi konsumen perdagangan menggunakan penerapan *e-commerce*. Sehingga dalam hal tersebut, pada proses memberikan sebuah tindakan dengan terciptanya suatu iklim yang berusaha dengan sehat untuk seorang pelanggan atau konsumen dengan menjalankan sebuah proses untuk bertransaksi menerapkan sebuah sistem *e-commerce*, sehingga diperlukan sebuah upaya yang dapat dilakukan dengan mengatur dalam sebuah hukum yang diperbaharui dan juga menjadikan sebuah hal yang mencukupi atau dapat melakukan pengaturan terhadap berbagai kegiatan yang dijalankannya.(Elisatris, 2002) Secara umum dalam sebuah kerugian dengan begitu sering terjadi pada suatu konsumen yaitu tidak memperoleh sebuah produk dengan tidak dilakukan kesesuaiannya pada sebuah informasi dengan disampaikan pada data pelaku usaha yang ada, dan dalam hal tersebut segaian besar konsumen memilih dirinya pasrah pada proses transaksi yang dilakukan antara pedagang dan dan berupaya melakukan beberapa tindakan yang dilakukan dengan beberapa hal dengan adanya kerugian yang dilakukan oleh pihak penjual atau pelaku usaha pada proses transaksi yang dilakukan secara elektronik.(Elisatris, 2002) Dengan sebuah posisi yang tidak setara yang terjadi antara penjual atau pelaku usaha terhadap kedudukan konsumen

dalam sebuah proses yang dijalankan untuk bertransaksi *online* juga dapat terjadi ketika melakukan transaksi secara *online* yang melibatkan lebih dari satu negara.

Pada sebuah tatanan internasional pola proses transaksi dagang dengan menerapkan media *online* pun bisa dilakukan, sebagian besar pelaku usaha yang menghasilkan sebuah produk melakukan pemanfaatan terhadap adanya sebuah media online guna melakukan pemasaran terhadap sebuah produk yang dihasilkannya agar lebih mudah dikenal dan segala bentuk informasi mudah dijangkau konsumen agar juga mempermudah proses transaksi pembeliannya baik berskala nasional maupun internasional orang yang menjadi konsumennya. Dalam transaksi melalui media *online* yang melibatkan 2 (dua) negara atau lebih, dengan sebuah kondisi yang tidak setara pada kedudukan sebuah konsumennya terhadap sebuah pihak penjual mengenai sebuah proses melakukan tindakan bertransaksi secara *online* kerap terjadi, seperti ketidaksesuaian produk dan cacat produk sebagai bentuk kurangnya kejelasan informasi produk yang disediakan oleh penjual dalam platform *e-commerce*.

Inggris merupakan salah satu negara yang telah memberlakukan peraturan mengenai *online dispute resolution* dalam transaksi *online* yakni melalui EU Regulation No. 524/2013, dan pada 15 Februari tahun 2016 telah diluncurkan sebuah platform untuk mengakomodir EU Regulation No. 524/2013. Di Indonesia pun telah memiliki lembaga dengan melakukan sebuah penanganan *cross border e-commerce* yaitu BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) dan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), namun pada praktiknya penyelesaian permasalahan mengenai konsumen yang merasa dirugikan ketika bertransaksi dengan cara *online* masih belum dapat dituntaskan. Indonesia sudah memiliki Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan mengatur tentang beberapa hal suatu konsumen. Pada masing-masing proses yang dilakukan dalam bertransaksi maupun melakukan pembelian terhadap sebuah produk maupun jasa yang diharapkan oleh penjual, maka yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha wajib melakukan penjaminan terhadap keseluruhan hak yang akan disampaikan atau dilakukan oleh pemenuhan konsumen. Tidak hanya mengatur mengenai hak-hak konsumen juga mengatur mengenai hal yang dilarang oleh pelaku usaha untuk melakukan produksi terhadap sebuah iklan dengan memberi pengaruh dan menjadikan sebuah daya tarik pada konsumen berkaitan dengan harga, tarif, fungsi, bahan, kuantitas, dan kualitas maupun juga ketepatan waktu pengiriman sebuah produk dan/atau jasa yang tertuang dalam Pasal 17 UUPK. Yang menjadi hal yang terlarang lainnya yaitu larangan dilakukannya sebuah tindakan oleh pelaku usaha dengan memberi pengaruh terhadap proses garansi maupun penjaminan pada suatu produk maupun jasa, begitupun dengan

larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha mengenai sebuah informasi dengan fiktif, tidak sesuai kenyataan barang yang ditawarkan, dan produk yang tidak benar. (Cahyadi, 2014)

Indonesia sudah memiliki Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, dimana sudah dilakukan perubahan dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, namun apakah peraturan yang ada di Indonesia telah memberikan melindungi hak konsumen dengan melakukan transaksi melalui *e-commerce* lintas negara ketika pelanggan Indonesia dengan kerugian yang dirasakan karena produk pada sebuah produk dengan dibeli ternyata tidak terdapat kesesuaian informasi produk dalam tercantum dalam platform *e-commerce* sedangkan penjual berada atau berdomisili di luar negeri dan tidak memiliki perwakilan (kantor cabang) di Indonesia.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan dengan diperoleh perumusan permasalahan dan menerapkan metode penelitian dengan menjadi sebuah bagian dalam penelitian yang dilakukan saat ini. Namun, bila peneliti menerapkan sebuah metode dengan mempunyai sebuah keunikan maupun hal khususnya, peneliti bisa melakukan pemilihannya dalam menyusun bagiannya dengan berpisah lebih khusus dalam melakukan penjabarannya. Penulisan penelitiannya ini akan menggunakan tiga macam pendekatan dari macam-macam pendekatan penelitian hukum yang ada. (Marzuki, 2008) Penulis menggunakan pendekatan perbandingan (*comparative approach*), pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dalam sebuah Pendekatan konseptual dilakukan menganalisis konsep *cross border dispute settlement* pada sebuah proses melakukan suatu transaksi dengan menggunakan *e-commerce*. Pendekatan peraturan undang-undangan (*statutory approach*) dilakukan untuk menjelaskan mengenai pengaturan perlindungan untuk pelanggan dengan melakukan sebuah proses transaksi *e-commerce*. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*) dilakukan untuk mengetahui bagaimana peraturan mengenai perlindungan bagi pelanggan pada proses yang dilakukan dengan sebuah transaksi melalui *cross border e-commerce* yang diatur di Inggris.

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan dua buah sumber data dengan berupa data sekunder dan data primer dalam penelitian ini. Data sekunder sebagai bentuk data yang didapatkan dari bahan-bahan kepustakaan. (Soekanto, 2004) Data primer merupakan sebuah data yang dihasilkan dengan proses pengumpulan yang dijalankan secara langsung pada

saat melakukan sebuah observasi pada sebuah objek penelitian yang dilakukan. Data primer diperoleh dari sebuah narasumber yang memberikan sebuah informasi terhadap objek penelitian baik berupa perorangan maupun kelompok dengan berupa proses wawancara yang dihasilkan pada penelitian yang dilakukan. (Hasan, 2002) Data primer yang dimaksudkan dengan berupa hasil observasi lapangan dan proses wawancara. Data sekunder pada sebuah penelitian hukum memuat hal-hal berikut:

- a. Bahan hukum Primer, sebagai suatu bahan yang berkaitan dengan hukum dan memiliki kekuatan hukum guna melakukan pengikatan kepada masyarakat. Bahan hukum primer dengan dilakukan penerapan pada penulisan dalam penelitian yang dilakukan yaitu:
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c. Undang-Undang No. 11 tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- d. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen;
- e. Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE);
- f. Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE);
- g. *EU Regulation Directive No. 2013/11*;
- h. *EU Regulation Regulation No. 524/2013*;

Bahan hukum Sekunder dengan dilakukan sebuah penerapan pada sebuah penulisan penelitian yang dilakukan merupakan beberapa buku literasi yang isisnya berhubungan pada *e-commerce* atau *e-commerce*, dan perlindungan konsumen, selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan artikel ilmiah, dan jurnal dengan berhubungan terhadap sebuah proses yang dapat melindungi pelanggan pada proses bertransaksi melalui *e-commerce* lintas negara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara

Menurut Kosiur, *e-commerce* tidak hanya sebuah mekanisme proses perdagangan sebuah produk maupun jasa dengan memanfaatkan perkembangan sebuah internet saja, akan tetapi sebuah perubahan yang menjadikan adanya suatu transformasi sebuah sistem bisnis dengan melakukan perubahan sebuah teknik atau metode yang digunakan dalam sebuah badan usaha untuk menjalankan sebuah kegiatan yang dilakukan dalam sebuah usaha yang dilakukan dalam setiap harinya. (Pramono, 2001) sedangkan menurut Aang Arif Wahyudi dan Onno W Purbo, yang menjelaskan mengenai suatu *e-commerce* sebagai sebuah proses yang dilakukan dengan dapat dijangkau dengan lebih luas pada sebuah metode penerapan praktik, proses dan teknologi yang didalamnya bisa dijalankan sebuah proses bertransaksi bisnis dengan tidak diharuskan menerapkan sebuah kertas menjadi

suatu sarana untuk melakukan atau proses bertransaksi, karena dalam proses bertransaksi tersebut bisa dijalankan dan diterapkan dengan adanya sarana internet. (Purbo, 2018)

Transaksi melalui *e-commerce* dalam proses yang dilakukan membutuhkan beberapa pihak yang terlibat, baik dengan cara langsung ataupun dengan cara yang tidak langsung, hal ini bergantung dengan sebuah kompleksitas yang digunakan dalam bertransaksi, yang menjadikan keseluruhan sebuah proses dalam bertransaksi dijalankan menggunakan cara online maupunjuga dengan berbagai tindakan yang dijalankan dengancara online. Dalam bertransaksi melalui *e-commerce* dimaksudkan dengan sebuah lingkup transaksi dengan dijalankan dengan menggunakan media elektronik untuk mengintegrasikan sebuah jaringan system informasi dengan basisnya sebuah komputer pada suatu system komunikasi dengan berbasis jaringan maupun pelayanan dengan basis telekomunikasi, dengan hal berikutnya dilakukan dengan lebih mudahnya menggunakan sebuah penerapan suatu jaringan internet yang dimaksudkan. (Makarim, 2003)

Adanya transaksi jual beli melalui internet yang mana menjadikan sebuah proses berinteraksi yang dilakukan konsumen terhadap penjual dengan lebih transparan, maka keikutsertaan dalam sebuah penengangan yang dilakukan oleh suatu negara, proses bekerjasama yang dijalankan dengan beberapa negara dan bekerja sama dengan skala internasional sangat perlu dilakukan guna melakukan sebuah pengaturan sebuah pola interaksi yang dijalankan dalam sebuah badan usaha, pelanggan dan system yang diterapkan dalam suatu negara tersebut yang berkaitan. Dalam proses yang dilakukan untuk melindungi adanya beberapa hak konsumen untuk bertransaksi menggunakan sistem *e-commerce* tidak hanya bisa dilakukannya menerapkan satu aspek hukum, akan tetapi dalam sebuah sistem perangkat hukum dengan memberi suatu proses yang melindungi dengan komprehensif dan simultan.

Sebuah interaksi secara hukum antara pelanggan dan orang yang sedang menjalankan usahanya secara umum dilakukan dengan sebabnua terdapat sebuah keperluan yang dibutuhkan mengenai suatu produk dan barang yang dihasilkan dengan kondisi tertentu. Terjadinya transaksi melalui *e-commerce* menimbulkan hubungan hukum pelanggan dan orang yang menjalankan sebuah usaha tersebut. Pada sebuah Undang-Undang No. 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur definisi perusahaan dan konsumen. Dengan terdapat sebuah pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen guna melakukan sebuah pengaturan terhadap pelanggan sebagai bentuk dari masing-masing orang yang menggunakan sebuah produk maupun jasa dengan adanya ketersediaan yang dijalankan pada suatu masyarakatnya, dalam hal ini dilakukan dengan sebuah kebutuhan yang begitu penting dari sebuah individu, makhluk hidup lainnya,

orang lainnya, keluarga dan juga tidak dilakukannya pada proses perdagangan.(UU Perlindungan Konsumen)

Pada sebuah negara Inggris, yang menjadi dasar yang kuat pada sebuah proses untuk membentuk hukum pertanggungjawaban produk dilakukan dalam abad kesembilan belas. Pada sejaranya hukum pertanggungjawaban produk pada sebuah negara Amerika Serikat, dengan adanya suatu doktrin *caveat emptor* dengan dilakukan penerapan pada negara Inggris pun dapat dilakukan penerapan pada hampir semua wilayahnya yang telah menjadi jajahan negara Amerika Serikat. *Caveat emptor* diterapkan menjadi sebuah doktrin dengan memberikan sebuah pernyataan mengenai sebuah pihak pada suatu kontrak wajib melakukan perlindungan sebuah kepentingan masing-masing dengan hal tersebut disebabkan adanya hukum tidak mempunyai suatu wewenang guna melakukan perlindungan terhadap sebuah kepentingannya pihak yang dimaksudkan. Hukum kontrak melakukan sebuah operasi dengan dasarnya mengenai beberapa pihak menjadi sebuah individu sebagai hakim yang paling baik dalam sebuah kepentingannya yang mereka lakukan masing-masing. Sehingga dengan adanya hal tersebut, suatu pihak pada sebuah kontrak dengan kehendanya yang bebas melakukan sebuah penerimaan dengan keseluruhan sebuah hubungan interaksi yang dilakukan dalam sebuah kontrak yang dimaksudkan,(Khairandy,2004) namun bebannya yang membuktikan dengan wajib dilakukan pertanggungjawabab pelanggan saat terjadinya sebuah ketidaknyamanan dengan menjadikan timbulnya permasalahan yang baru lagi untuk pelanggan, dalam hal ini dikarenakan pada sebuah proses yang tidak mudah untuk melakukan sebuah akses mengenai suatu informasi produk maupun jasa dengan sudah dilakukan pengonsumsiannya menjadi sebuah pembuktian.

Konsumen seringkali berada di posisi mempunyai kekuatan dengan lebih rendah bila dilakukan sebuah perbandingan yang dijalankan terhadap orang yang menjalankan sebuah usaha, sebaliknya orang yang sedang menjalankan sebuah usaha mempunyai suatu dana atau kekuatan dalam melakukan pembentukan terhadap sebuah opini mengenai sebuah produk, dengan selanjutnya telah terjadi sebuah perbedaan pada ekspektasinya yang dilakukan oleh pelanggan. Pelanggan yang tidak menjadi sebagai konsumen (akhir) dengan berupa menjadi sebuah orang yang sedang menjalankan sebuah usaha selanjutnya untuk sebuah produk lainnya dengan bisa menjadi perlindungan terhadap beberapa hak untuk melakukan pengaturan dalam sebuah hal yang dimaksudkan terlebih dahulu pada suatu pembentukan sebuah kontrak, sedangkan konsumen akhirnya melakukan sebuah kepercayaan dengan beberapa hal dan sebuah kewajiban dalam suatu iktikad baik radi orang yang sedang menjalankan sebuah usaha, hal ini juga menjadi keandalan yang dilakukan dalam sebuah penggambaran yang sudah

dilakukan pembentukan pada sebuah barang maupun juga sebuah jasa dengan berupa menggunakan sebuah pendeskripsian produknya, ataupun sesuai dengan dasaran penelitian pelanggan yang dilakukannya dalam sebuah produk maupun jasa yang dimaksudkannya. Dikarenakan lemahnya kedudukan sebuah konsumen, sehingga pelanggan perlu diberikan suatu perlindungannya dengan kondisi yang baik untuk sebuah aturan undang-undannya, hal ini bertujuan supaya posisi konsumennya dapat meningkat dengan dilakukannya proses untuk menghindari sebuah akses negatif penerpan sebuah produk maupun jasa. Adanya pemberdayaan terhadap konsumen selanjutnya menjadikan timbulnya sebuah kesadaran untuk orang yang sedang menjalankan sebuah usaha dalam menjalankan sebuah sifatnya yang penuh tanggungjawab dan jujur, begitupun berupaya dalam proses peningkatan kualitas produk maupun jasa dengan melakukan penjaminan terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kesehatan pelanggan.

Perubahan konstruksi hukum pada sebuah interaksi yang dilakukan oleh pelanggan dan orang yang sedang menjalankan sebuah usaha dimulai dengan berubahnya paradigma interaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dan pelanggan dengan berupa sebuah interaksi dengan awalnya dibentuk dengan menggunakan sebuah prinsip *caveat emptor* prubahan dengan berubah dengan prinsip *caveat venditor*. Keseluruhan sebuah prinsip interaksi dengan awalnya ditekankan dalam sebuah rasa sadar yang dilakukan oleh pelanggan atau konsumen dengan dendirinya dalam melakukan sebuah perlindungan diri guna perubahan menjadi rasa sadarnya sebuah orang yang melakukan usaha guna melakukan perlindungan terhadap konsumennya.(Leader & Shears,)

Pada sebuah proses bertransaksi melalui *e-commerce*, bilamanan sebuah orang yang megonsumsi dirasa dengan kepuasan yang masih kurang terhadap sebuah produk dengan dilakukan pengonsumsiannya terhadap orang yang menjalankan usaha dengan sebuah pengonsumsiannya dan sebuah pengindentitasan dengan begitu mudah dilakukan penyembunyiannya dalam dunia maya atau secara Online *online*, sehingga terjadinya sebuah kesulitan yang dihadapi oleh konsumen dalam memperoleh sebuah pembayaran ulang (*refund*) dan memperoleh arah tujuan untuk membantuk melakukan penyelesaian sebuah permasalahan yang terjadi para orang yang sedang menjalankan sebuah usaha. Beberapa prosoalan yang sedang terjadi menjadikan penyebab kehilangannya sebuah minat dan rasa percaya terhadap dunia *online* terhadap presepsi yang dilakukan oleh pelanggan.(Andrews,) Digunakannya *world wide web* (www), membuat orang yang melakukan sebuah usaha bisa melakukan penbenpatan dirinya dengan diluar jangkauannya sebuah yurisdiksi negara, hal ini menjasdikan sebuah akibat dengan peningkatan sebuah praktik dalam proses memasarkan dengan tidak fair, keamanan beberapa produk yang kurang,

keamanan yang sangat beresiko dalam melakukan metode pembayaran, dan privasi pribadi yang hilang, sehingga dengan menciptakan sebuah pasar elektronik internasional dengan mempunyai kemajuan dan perkembangan yang begitu pesatnya, sehingga segalanya yang menjadikan sebuah konsumen beresiko tinggi wajib ditekan dengan lebih minim maupun dilakukan penghilangan.

Dengan sebuah sikap yang wajib ada dengan sebuah Itikad baik yang dilakukan dalam suatu tahapan pra-kontrak yang mana beberapa pihak melakukan sebuah negosiasi sampai tercapainya sebuah persetujuan untuk mufakat bersama, dan tahapan pengimplementasian dalam sebuah kontrak.(Andrews,) Dalam teorinya, kontrak elektronik sebagai suatu model kontrak yang baru dengan memperoleh sebuah hal yang melindungi dengan cara khusus pada suatu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 mengenai sebuah Informasi dan Transaksi Elektronik yang mana sudah dilakukan perubahan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (berikutnya dijelaskan dengan UU ITE), dengan bunyinya kontrak elektronik sebagai suatu perjanjian yang dilakukan terhadap beberapa pihak dengan dilakukan pembentukan menggunakan sebuah sistem elektronik, lain halnya dengan sistem elektronik sebagai suatu rangkaian peralatan maupun beberapa langkah yang dilakukan secara runtut dengan mempunyai sebuah fungsi dalam melakukan persiapan, melakukan Analisa, melakukan penyimpanan, melakukan penampilan, melakukan pengumuman, melakukan pengiriman maupun melakukan penyebaran terhadap sebuah informasi elektronik. Dalam hati tersebut yang dimaksudkan tercantum pada sebuah Pasal 1 angka 5 UU ITE.

Dengan sebelumnya adana sebuah konsep untuk memperlakukan UU ITE, yang dilakukan oleh masyarakat dengan menerapkan sebuah jenis kontrak elektronik, menggunakan sebuah acuan dan dasar dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi sebuah hal yang dapat melindungi sebuah hukumnya. Pada suatu Pasal 1313 KUHPerdata diatur mengenai perjanjian atau kontrak yaitu sebuah tindakan yang dilakukan oleh salah satu orang maupun lebihnya dalam menjalankan sebuah ikatan dirinya pada satu maupun lebih orang. Dalam sebuah kontrak atau perjanjian dalam suatu transaksi jual beli termasuk transaksi jual beli menggunakan *e-commerce* wajib terpenuhi sebuah persyaratan sah nya sebuah perjanjian dengan berupa telah diatur pada Pasal 1320 BW (KUHPer.), yaitu:

1. Sepakat. Pada umumnya sebuah persetujuan yang mufakat dengan semestinya dilakukan dengan dimulainya pada proses yang ditawarkan (*offer*) dalam sebuah pihak dan adanya proses untuk menerima (*accept*) yang dilakukan pada pihak lainnya. bilamana penawaran yang dilakukan tidak mendapatkan respon dari pihak lain maka tidak mencapai kesepakatan.

2. Cakap hukum. Cakap hukum adalah keadaan seseorang yang telah mampu melakukan perbuatan hukum. Sesuai Pasal 1330 BW, seseorang yang cakap hukum adalah seseorang yang tidak berada dalam pengampuan, bukan seorang anak yang belum dewasa, serta keseluruhan orang dengan dilakukan sebuah larangan dalam penyusunan sebuah perjanjian yang dilakukan dengan dasar dalam undang-undang.
3. Sebuah hal tertentu. Yangmanan dengan berupa sebuah prestasi dengan harus dipenuhi dalam perjanjian oleh masing-masing pihak.
4. Klausul yang diperbolehkan. Klausul yang diperbolehkan adalah beberapa hal dengan tidak menjadikan sebuah pertentangan menggunakan ketertiban umum dan kesusilaan.

Disamping itu Pasal 46 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur lebih spesifik mengenai syarat sah nya sebuah persetujuan untuk kemufakatan elektronik atau kontrak elektronik dengan berupa:

- a. Adanya kesepakatan dengan beberapa pihak;
- b. Dilaksanakannya sebuah subjek hukum dengan berisi hukum maupun mempunyai sebuah kewenangan untuk menjalankan sebuah kewenangan yang menjadi perwakilan berdasarkan terhadap sebuah ketentuan aturan undang-undang;
- c. Adanya beberapa hal tertentu; dan
- d. Suatu objek transaksi yang dilakukan dalam proses traksaksi tidak berlawanan terhadap ketertiban umu, kesusilaan, dan peraturan perundang-undangan.

Dengan sebuah maksud yang dilakukan dalam sebuah hal yang dimaksudkan pada Pasal 46 ayat (1) huruf c, adalah keberadaan kontrak elektronik menjadi model kontrak dengan dipilih pada beberapa pihak untuk melakukan sebuah janji.(Khairandy,2010) Hal ini merupakan suatu perwujudan dari Asas Kebebasan Berkontrak para pihak dengan membuat sebuah perjanjian, dimana beberapa pihak memiliki kebebasan guna melakukan penentuan sebuah model kontrak.

Dalam kondisi pada umumnya kontrak elektronik didefinisikan sebagai bentuk kontrak yang dilakukan untuk pembuatan hubungan dengan model elektronik. Dalam sebuah kegiatan yang dilakukan dalam bertransaksi elektronik menjadikan sebuah akibat dengan terdapat ikatan maupun interaksi hukum dengan cara elektronik untuk dilakukan pemaduan sebuah jaringan dengan basisnya komputer menggunakan sebuah system komunikasi dengan berikutnya dilakukan terhadap sebuah fasilitasi pada jaringan internet maupun juga jaringan global.(Santoso,2018) Sessuai dengan menjabaran yang dijelaskan tersebut sehingga sebuah perjanjian dengan dilakukan sebuah proses digitalisasi dengan berupa adanya proses penyuratan dalam suatu perjanjian dengan dilakukan scan maupun pengetikan

guna menjadikan sebuah *soft copy* menjadi sebuah anggapan model pada kontrak elektronik maupun e-contract. Dengan sebuah kesalahan dalam proses pemahaman mengenai suatu elektronik lebih dominan dilakukan pada jamannya digitalisasi yang banyak diterapkan sekarang. Dengan menggunakan sebuah Pasal 4 UNCITRAL (United Nation Commission Internasional Trade Law):

“as between parties involved in generating, sending, receiving, storing or otherwise processing data messages, and except as otherwise provided, the provisions of chapter III may be varied by agreement” (dengan berupa keterlibatan yang dilakukan oleh beberapa pihak guna memperoleh sebuah hasil, pengiriman, penerimaan, penyimpanan maupun pemrosesan pesan data, dengan terkecuali dengan adanya penentuan lainnya, ditentukan pada bab III bisa dilakukan dengan variasi sesuai dengan adanya perjanjian)

UNCITRAL tidak disebutkan dalam sebuah kontrak dengan cara langsung akan tetapi memberikan sebuah arah yang menunjukkan sebagaimana dilakukan pengesahan terhadap kontrak perjanjiannya yang dilakukan. Walaupun dalam prinsipnya keseluruhan perjanjian mempunyai kesamaan dengan berupa kesepakatan, model kontrak elektronik dapat divariasikan berdasarkan media dengan mengalami sebuah perkembangannya *“variation by agreement”*. Pada sebuah kontrak elektronik maupun jaringan elektronik diterapkan guna menjalankan *offer* dan *acceptance*.

3.2 Pengaturan Perlindungan Konsumen Dalam Mengatasi Kerugian Dalam Transaksi Melalui E-Commerce Lintas Negara

Transaksi melalui *e-commerce* menjadikan sebuah permasalahan yurisdiksi dengan begitu relevan untuk melakukan perlindungan pada suatu kepentingan beberapa pihak utamanya konsumen dengan memberi pengaruh pada hal yang tidak pasti dengan proses penjualan lintas batas. Dalam hal tersebut menjadikan sebuah ketidasmamaan potensi regulasi dengan terhadap beberapa negara. Timothy P. Lester dengan memberikan sebuah pernyataan bahwa:

“The global Internet greatly increases consumers’ ability to buy goods and services internationally. Therefore, ecommerce brings the jurisdictional issues in relation to consumer protection sharply into focus. However, the concept of e commerce amplifies the “uncertainties that typically inhere in cross-border trade. Because Internet transactions are inherently global, they potentially implicate many different national regulations” (Lester, 2003)

Para pihak pada sebuah kontrak konvensional menjalankan sebuah negosiasi yang dilakukan secara langsung antar dua belah pihak, lain halnya pada kontrak menggunakan media elektronik, dengan penerapannya sebuah perangkat berbentuk model virtual maupundapat dikatakan dengan sebuah

website, atau sebuah transaksi dengan tidak terdapat keterlibatan pihak namun menjalankan sebuah transaksi menggunakan dunia maya dengan bentuknya *borderless* maupun *paperless*. Sebuah masalah yang terjadi dalam menentukan sebuah pilihan hukum dilakukan sebuah penilaian dengan begitu rinci dan detail, hal ini disebabkan dengan selalu dihadapkannya terhadap rezim hukum dengan dilakukan penganutan dalam setiap negara. Menurut Sudargo Gautama yang menjelaskan mengenai pilihan hukum sebagai sebuah permasalahan dengan sampai sekarang masih menjadikan sebuah tindakan yang kontroversi, hal ini disebabkan dengan adanya ketidaksamaan pendapat dengan tidak dimungkinkan sebuah perwujudan kepastian hukum dengan begitu bulat. Tidak terdapat sebuah hukum privat internasional dengan diberlakukan dalam keseluruhan negara pada dunia. Dalam tiap negara mempunyai sebuah hukum internasional masing-masing. Dalam hal tersebut dengan menyebabkan kesulitannya dalam melakukan sebuah pemahaman sebuah kontrak bisnis internasional dalam perspektif yuridis. (Hutagalung, 2013)

Kemajuan dibidang transaksi melalui *e-commerce* di Indonesia di dunia mendorong pemerintah Indonesia untuk semakin mendukung dengan meningkatnya sebuah kegiatan ekonomi yang terjadi pada negara Indonesia dengan cara global, akan tetapi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dengan cara tegas hanya melakukan pengeturan terhadap hak dan kewajiban pelanggan dan bertanggungjawab yang dilakukan oleh orang yang melakukan usaha pada proses bertransaksi dengan dijalankan menggunakan cara konvensional, sehingga dibutuhkan regulasi baru yang dapat mengakomodir transaksi melalui *e-commerce*. Hal ini kemudian melatarbelakangi lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai sebuah Informasi dan Transaksi Elektronik dengan sudah dilakukan perubahan pada Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam UU ITE yang disebut sebagai proses menyelenggarakan sebuah system elektronik yakni masing-masing orang, orang yang menyelenggarakan negara, perusahaan, dan penyedia yang dilakukan masyarakat, pengelolaan, maupun melakukan sebuah operasional terhadap system elektronik, baik secara masing-masing maupun bersamaan terhadap pemakaian sebuah system elektronik yang diperlukan pada dirinya sendiri maupun untuk kebutuhan pihak lainnya. *E-commerce* merupakan pihak penyedia/penyelenggara sistem elektronik yang didalamnya mengakomodir pelaku usaha yang ingin mempromosikan dan menjual barang, sehingga sudah seharusnya *e-commerce* turut bertanggungjawab atas penjual yang memakai jasa mereka. Disisi lain lahirnya Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 mengenai Batasan

Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) justru membatasi tanggung jawab *e-commerce* terhadap barang yang dijual oleh pelaku usaha yang terdaftar di *e-commerce* tersebut, sedangkan konten yang tercantum didalam *e-commerce* dikategorikan sebagai Informasi Elektronik sehingga pada hakikatnya tidak hanya dengan orang yang menjalankan sebuah usaha namun *e-commerce* pun memiliki tanggung jawab apabila terdapat konsumen yang merasa dirugikan setelah bertransaksi melalui *e-commerce*.

Pasal 1 angka 2 UU Informasi dan Transaksi Elektronik diatur bahwa transaksi elektronik merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan hukum dengan menerapkan sebuah fungsi darimedia elektronik, jaringan internet, selain itu pada Pasal 9 UU Informasi dan Transaksi Elektronik melakukan pengaturan terhadap sebuah kewajiban orang yang menjalankan sebuah usaha dengan berupa diberikannya sebuah informasi dengan cara kompleks dan benar berhubungan pada sebuah tawaran produk, produsen dan kontrak. Pada sebuah kasus untuk bertransaksi elektronik internasional maupun keterlibatannya beberapa pihak yang dilakukan oleh beberapa negara, beberapa pihak bisa melakukan penentuan terhadap sebuah pilihan hukum dengan selanjutnya dilakukan sebuah penerapan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan sengketa, namun bila beberapa pihak tidak melakukan sebuah penentuan pilihannya terhadap hukum, dengan menjadikan sebuah penerapan yang dilakukan terhadap hukum dengan dasarnya terhadap beberapa prinsip hukum perdata internasional. Tidak hanya berkaitan dengan hal tersebut saja namun dalam karakteristik hukum perdatanya beberapa pihak mempunyai sebuah wewenang guna melakukan sebuah penetapan lembaga untuk menyelesaikan sebuah permasalahan sengketa menjadi sebuah alternatif untuk menyelesaikan sebuah sengketa, dengan berupa adanya arbitrase, pengadilan, maupun lembaga yang dapat menyelesaikan sebagai alternatif lainnya dengan mempunyai kewenangan yang dimungkinkan munculnya sebuah transaksi elektronik internasional dengan dilakukan penetapan pada beberapa pihak, akan tetapi, jika beberapa pihak pada sebuah kontrak elektronik tidak melakukan penetapan sebuah lembaga maupun forum untuk menyelesaikan sebuah sengketa, sehingga sengketa yang terjadi pada proses transaksi elektronik internasional dapat dilakukan penyelesaian dengan sebuah panduan terhadap beberapa prinsip hukum perdata internasional.

Di dalam Pasal 23 dan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen pun diatur mengenai alternatif dengan menggunakan media pengadilan maupun penyelesaian sengketa diluar pengadilannya sesuai dengan pemilihan sukarela dari beberapa pihak dengan terjadi sebuah masalah. Lebih lanjutnya pada Pasal 72

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai sebuah Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pun dilakukan penegasan yang dilakukan dengan sebuah permasalahan sengketa yang terjadi pada sebuah Perdagangan Menggunakan Sistem Elektronik, beberapa pihak bisa melakukan penyelesaian sengketa menggunakan pengadilan maupun menggunakan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan sebuah permasalahan menggunakan media untuk menyelesaikan permasalahan yang lain, berdasarkan hal tersebut untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam proses bertransaksi pada perdagangan yang dilakukan dengan elektronik bisa dilakukan penempuhan jalan menggunakan berbagai cara, yang berupa menggunakan litigasi (pengadilan) dan non-litigasi.

Dalam Pasal 7 ayat (1) diatur bahwa:

“Pelaku Usaha Luar Negeri yang secara aktif melakukan penawaran dan/atau melakukan PMSE kepada Konsumen yang berkedudukan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memenuhi kriteria tertentu dianggap memenuhi kehadiran secara fisik di Indonesia dan melakukan kegiatan usaha secara tetap di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Lebih lanjut pada Pasal 7 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diatur:

“Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik luar negeri yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menunjuk perwakilan yang berkedudukan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dapat bertindak sebagai dan atas nama Pelaku Usaha dimaksud.”

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa pasal tersebut hanya berlaku pada penyelenggara (pelaku usaha) dagang dengan menerapkan sebuah system elektronik luar negeri yang memenuhi syarat dan memiliki atau menunjuk kantor untuk mewakili sebuah posisi yang terdapat di Indonesia. Hal ini bisa menimbulkan permasalahan hukum baru yakni bagaimana jika penyelenggara dagang menggunakan sebuah sistem elektronik luar negeri (pada hal tersebut pelaku usaha dengan melakukan penjualan dari luar negeri) tidak menunjuk atau tidak memiliki perwakilan (tidak memiliki kantor cabang) di wilayah hukum Indonesia. Dalam proses menyelenggarakan perdagangan menggunakan system elektronik luar negeri yang tidak menunjuk atau tidak memiliki perwakilan di wilayah hukum Indonesia, maka penyelenggara tersebut seharusnya diblokir dari Indonesia dan pemblokiran tersebut dilakukan oleh Kominfo. (Mulyansari, 2022)

Di Indonesia, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi melalui internet tidak hanya pelaku usaha dan konsumen akan tetapi terdapat pula instansi pemerintah yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pada Pasal 100 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik diatur bahwa apabila Penyelenggara Sistem Elektronik tidak mematuhi beberapa persyaratan dengan sudah dilakukan pengaturan pada peraturan pemerintah tersebut maka Penyelenggara Sistem Elektronik akan dikenakan sanksi administrative berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. Denda administrative;
- c. Penghentian sementara;
- d. Pemutusan akses; dan/atau
- e. Dikeluarkan dari daftar.

Dengan dimaksudkan pada proses untuk memutus akses yaitu seperti diblokirnya sebuah akses, menutup akun, dan juga menghapus sebuah konten Penyelenggara Sistem Elektronik dengan melakukan sebuah pelanggaran ketentuan undang-undang. Pemutusan akses sebagai sanksi administrative dilakukan oleh Kementerian atau Lembaga terkait, yang dalam hal ini merupakan lingkup dari Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Inggris sebagai suatu negara dengan melakukan penganutan *Common Law System*. *Common Law System* lebih condong kepada hukum kebiasaan, yaitu hukum dengan dilakukan secara dinamis sama halnya dengan dinamika penduduk. Putusan hakim merupakan sumber hukum dalam sistem hukum *Common Law*, sehingga hakim sangat berperan dalam sistem hukum *Common Law*. Hakim tidak hanya melakukan penetapan dan melakukan penafsiran sebuah aturan hukum, namun melakukan pembentukan terhadap keseluruhan tata kehidupan masyarakatnya, disamping itu hakim pun dapat menjadikan terciptanya hukum baru dengan selanjutnya digunakan dalam sebuah pedoman untuk hakim lainnya dalam menyelesaikan sebuah permasalahan yang sejalan dimasa yang akan datang. Dalam sebuah sistem hukum dilakukan dengan dasaran doktrin *Stare Decisis* dengan berupa seorang hakim dengan melakukan pemutusan terhadap sebuah permasalahan harus berdasarkan dalam sebuah prinsip hukum dengan telah terdapat pada keputusan hakim lainnya dengan permasalahan yang sama.

Yang membedakan antara *Common Law System* dan *Civil Law System* terdapat dalam sebuah system peradilanannya. *Common Law System* hanya melakukan pengenalan satu peradilanannya untuk semua jenis perkara sedangkan, *Civil Law System* menganut sistem peradilan administrasi.

Demi menjamin perlindungan konsumen, di Inggris terdapat beberapa peraturan yang menjamin perlindungan konsumen, salah satunya yaitu Directive (EU) 2019/2161 yang disahkan pada 27 November 2019. Directive (EU) 2019/2161 memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti hak konsumen terkait informasi produk yang akan dibeli, layanan atau konten digital, dan hak-hak konsumen untuk dapat membatalkan pembelian secara *online*, akan tetapi Directive (EU) 2019/2161 hanya berlaku bagi negara-negara di wilayah Eropa. Lebih lanjut

mengenai permasalahan transaksi melalui *e-commerce* lintas negara, pemerintah UK menyelenggarakan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan dalam ber transaksi melalui *cross border e-commerce* dengan mengacu pada regulasi dengan dilakukan sebuah pembentukan *The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Informations) Regulations 2015 No 542* dan *The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Ammandment) Regulations 2015 No 1392*.

Untuk menyelesaikan sebuah permasalahan *e-commerce* yang diselenggarakan oleh pemerintah UK lebih cenderung dalam menerapkan *platform* dengan telah dilakukan persediaan pada *European Commission* dengan *The European Online Dispute Resolution (EODR)* menjadi media yang digunakan. Pada proses yang dilaksanakan sebuah ODR pada dasarnya hukum digunakan pada Uni Eropa sebagai dasarnya berupa Regulation No. 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No. 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on Consumer ODR), dalam peraturan yang diterapkan dapat dilihat guna menjadikan sebuah cara dan prosedur guna terciptanya sebuah sistem ODR dengan cara efisien dan efektif. Tidak hanya dengan hal tersebut saja namun dalam proses yang mengatur tentang berbagai tindakan yang bisa melindungi pelanggan dengan dilakukan penegasan pada Directive 2013/11/EU of The European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No. 206/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR).

ODR dengan telah dilakukan persediaannya European Commission untuk memberi sebuah layanan permasalahan dengan cara *online* untuk sebuah proses mengembangkan *website* dengan menjadi sebuah media untuk menyelesaikan sebuah permasalahan dengan cara *online*. Dalam hal tersebut dilakukan pengaturan menggunakan Article 14, Regulation (EU) No 524/2013 of The European Parliament and of The Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes:

“Consumer Information

1. Traders established within the Union engaging in online sales or service contracts, and e-commerces established within the Union, shall provide on their websites an electronic link to the ODR platform. That link shall be easily accessible for consumers. Traders established within the Union engaging in online sales or service contracts shall also state their e-mail addresses;
2. Traders established within the Union engaging in online sales or service contracts, which are committed or obliged to use one or more ADR entities to resolve disputes with consumers, shall inform consumers about the existence of the ODR

platform and the possibility of using the ODR platform for resolving their disputes. They shall provide an electronic link to the ODR platform on their websites and, if the offer is made by e-mail, in that e-mail. The information shall also be provided, where applicable, in the general terms and conditions applicable to online sales and service contracts”.

Lebih lanjut pada *Part 4 The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Informations) Regulations 2015 No 542* diatur bahwa:

“*Consumer information by traders*

1. *Where, under an enactment, rules of a trade association, or term of a contract, a trader is obliged to use an alternative dispute resolution procedure provided by an ADR entity or EU listed body the trader must provide the name and website address of the ADR entity or EU listed body—*
 - a. *on the trader’s website, if the trader has a website; and*
 - b. *in the general terms and conditions of sales contracts or service contracts of the trader, where such general terms and conditions exist”*

Dalam pasal yang dimaksud diatur mengenai pelaku usaha diwajibkan untuk melakukan penyediaan sebuah tautan elektronik *platform ODR* serta peralatan email dengan dijabarkan dengan jelas dalam sebuah situs web perdagangan yang dilakukan, dan pelaku usaha dengan mempunyai sebuah dalam menerapkan satu maupun lebih entitas ADR guna melakukan menyelesaikan sebuah permasalahan dalam berlelisih yang terjadi pada pelanggan, diwajibkan pula untuk memberikan sebuah informasi kepada pelanggan terhadap adanya posisi *platform* tersebut dan dimungkinkan menerapkan *platform ODR* guna melakukan penyelesaian permasalahan yang terjadi.

Akan tetapi Regulasi Roma I menyatakan bahwa dengan tidak adanya pilihan hukum dengan dapat dilakukan pemilihan pada pihak, sehingga hukum dengan diberlakukan yaitu hukum negara tempat tinggal konsumen berada. (Zheng, 2015) Diberlakukannya hukum negara tempat tinggal konsumen diyakini dapat memberikan perlindungan yang efektif kepada konsumen dalam hal kontrak yang berskala internasional, karena meskipun konsumen tidak mengetahui mengenai substansi hukum secara rinci, namun apabila dibandingkan dengan hukum negara lain yang dapat dipastikan konsumen lebih tidak mengetahui apapun mengenai hukum negara lain, hukum negara konsumen akan memberikan kemudahan bagi konsumen daripada hukum negara lain. Selain itu, dengan diberlakukannya hukum negara konsumen akan mendorong konsumen untuk tetap berpartisipasi pada proses dagang yang dilakukan secara internasional, karena dalam hal tersebut pun konsumen mendapatkan perlindungan yang tidak kurang dari yang bisa didapatkan ketika bertransaksi dalam lingkup domestik. (ULCC, 2022)

Pada Pasal 2 UU ITE, diatur mengenai UU ITE yang diberlakukan bagi masing-masing orang dengan menjalankan sebuah tindakan hukum yang dilakukan pengaturan dengan UU ITE, dengan posisinya pada lingkungan hukum Indonesia ataupun diluar lingkungan hukum Indonesia, dengan mempunyai sebuah akibat hukum pada wilayah hukum Indonesia maupun diluar lingkungan hukum Indonesia dan menjadikan sebuah kerugian pada beberapa hal yang dibutuhkan oleh Indonesia. Berdasarkan pasal tersebut, maka UU ITE berlaku baik bagi pelaku usaha dengan kondisinya pada Indonesia ataupun diluar Indonesia dan konsumen dengan berada di Indonesia maupun diluar Indonesia serta pihak-pihak lain dengan kondisinya di Indonesia maupun diluar Indonesia yang melanggar UU ITE. Disamping itu, Pasal 38 UU ITE juga mempertegas Pasal 2 UU ITE yakni masing-masing orang bisa melakukan pengajuan sebuah gugatan pada pihak dengan memberikan suatu penyelenggaraan Sistem Elektronik maupun digunakannya sebuah Teknologi Informasi dengan menjadikan sebuah hal yang merugikan.

4. KESIMPULAN

Transaksi jual beli melalui e-commerce lintas negara mempunyai karakteristik yang berbeda dengan transaksi jual beli dengan cara konvensional. Dalam transaksi jual beli melalui e-commerce persyaratan yang sah kontrak elektronik dengan umumnya yaitu sama berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Burgerlijk Wetboek dan UNCITRAL (*United Nation Commission International Trade Law*) dengan berupa sebuah persetujuan yang mufakat terhadap beberapa pihak, terhadap sebuah interaksi dari beberapa pihak guna menjalankan sebuah tindakan hukum, terdapat sebuah hal tertentu dalam sebuah sebab dengan halal. Dalam sebuah keterkaitan dengan hukum beberapa pihak dengan berinteraksi menggunakan media elektronik tidak hanya orang yang menjalankan sebuah usaha dan pelanggan, namun dalam proses yang diselenggarakan pada sebuah sistem elektronik pun merupakan pihak yang saling berhubungan dengan pelaku usaha dan konsumen karena kontrak atau perjanjian serta seluruh proses jual beli dilakukan secara elektronik. Perlindungan konsumen Indonesia dalam transaksi melalui e-commerce lintas negara telah diatur dalam Pasal 2 UU ITE yang menyatakan bahwa UU ITE berlaku bagi setiap orang baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia yang melanggar ketentuan perundang-undangan. Regulasi Roma I menyatakan bahwa dengan tidak adanya pilihan hukum yang dapat di pilih oleh para pihak, maka hukum yang berlaku adalah hukum negara tempat tinggal konsumen berada, sehingga Pasal 2 UU ITE dapat berlaku ketika terjadi sengketa dalam transaksi jual beli *e-commerce* lintas negara. Disamping itu, Pasal 15 ayat (2) UU ITE juga mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik (*e-commerce*) bertanggung jawab atas segala sesuatu yang ada dan terjadi didalamnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, Rachele. (2005). "Electronic Commerce: Lessons Learned From The European Legal Model". *Intellectual Property Law Bulletin Spring*, 9 (2).
- Artaya, Putu & Purworusmiardi, Tubagus. (2019). "Efektifitas Marketplace Dalam Meningkatkan Konsentrasi Pemasaran dan Penjualan Produk Bagi UMKM di Jawa Timur", *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya*
- Baskoro, Adi. (2012). *Buku Pinter Membuat Toko Online*. Transmedia, Jakarta. Cahyadi, Antonius Dwicki. "Kesadaran Hukum Konsumen Dalam Memperjuangkan Hak-Haknya Atas Kerugian Yang Dialami Dalam Melakukan Transaksi Elektronik".
- Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2014
- Gultom, Elisatris. (2002). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Dalam JCyber Law : Suatu Pengantar*. Elips, Bandung.
- Hasan, M. Iqbal Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hutagalung, Sophar Maru. (2013). *Kontrak Bisnis di Asean, Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Khairandy, Ridwan. (2004). *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. Jakarta: Program Pascasarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Lester, Timothy P. (2003). Globalized Automatic Choice of Forum: Where Do Internet Consumers Sue? Proposed Article 7 of the Hague Convention on International Jurisdiction and Foreign Judgments in Civil and Commercial Matters and its Possible Effects on e commerce, University of Houston Law Center, New Eng. J. Int'l & Comp.L., 9, 439, May, 2003.
- Malcolm Leader and Peter Shears. (1996). *Consumers Law* (4th ed.). London: Financial Times Pitman Publishing.
- Mamudji, Sri, & Soekanto, Soerjono. (2004). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)* (edisi 8). PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mansur, D.M.A., & Gultom, Elisatris. (2005). *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Makarim, Edmon. (2003). *Kompilasi Hukum Telematika*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____. (2005). *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2008). *Penelitian Hukum* (edisi. 2). Kencana, Jakarta.
- Mursyidah, Akmalia H. (2022, August 19). Personal interview.
- Purbo, O.W., & Wahyudi, A.A. (2001). *Mengenal e-Commerce*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pramono, Nindyo. (2001). *Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya*. Ius Quia Iustum Law Journal, Volume 16, Fakultas Hukum UII, Jakarta, 2001.
- Sjahputra, Iman. (2010). *Perlindungan konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Alumnus, Bandung.
- Troelstrup, A.W., ed. (1974). *The Consumer in American Society: Personal and Family Finance*. McGraw Hill, New York