



PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI CROSS BORDER E-COMMERCE SEBAGAI UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM

Firmansyah Umar¹, Fenty U. Puluhulawa², Fence M. Wantu³

¹²³Magister hukum, Pascasarjana, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
firmansyahumar7@gmail.com, fentypuluhulawa@ung.ac.id, fence.wantu@yahoo.co.id

Naskah diterima: 4 November 2023; revisi: 2 Desember 2023; disetujui: 27 Desember 2023



Abstract

This article aims to explore consumer protection in cross-border e-commerce transactions and the resolution of consumer disputes arising from losses experienced in such transactions. The research employs a normative legal approach, utilizing secondary data such as legal regulations. Legal protection for consumers in e-commerce transactions is governed by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law No. 19 of 2016 amending Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions. Dispute resolution in cross-border e-commerce transactions involves various issues, particularly concerning standard clauses referring to foreign jurisdictions. The Information and Electronic Transactions Law provides a legal basis for e-commerce, but it does not specifically regulate cross-border agreements. Various dispute resolution methods, such as mediation, arbitration, and Online Dispute Resolution (ODR), become relevant in this context. In conclusion, legal protection for consumers in cross-border e-commerce transactions needs to be strengthened. Dispute resolution involves the role of institutions such as the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) and the National Arbitration Body of Indonesia (BANI), but the implementation of ODR can be an innovative solution to handle disputes efficiently, especially on an international scale.

Keywords: *Consumer Protection, Dispute Resolution, Cross-Border E-Commerce Transactions*

✉ Alamat korespondensi:
Universitas Negeri Gorontalo
E-mail: bellahunowu@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Perkembangan yang signifikan dalam teknologi informasi telah mengubah secara fundamental aktifitas manusia di berbagai sektor. Keberadaan teknologi menjadi semakin krusial dan mendorong kebutuhan untuk bertindak dengan cepat, efisien, dan praktis terutama dalam melaksanakan transaksi. Tuntutan akan proses transaksi yang efektif dan efisien dijawab oleh perusahaan dan penyedia barang serta jasa dengan menyediakan akses informasi yang mudah dan menghubungkan konsumen dengan penyedia melalui implementasi aplikasi teknologi informasi modern, seperti teknologi *e-commerce*.

Penerapan teknologi elektronik dalam melakukan transaksi yang lebih dikenal sebagai transaksi elektronik, merupakan istilah dan konsep yang diakui dalam hukum positif Indonesia. Definisi transaksi elektronik sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang informasi dan transaksi elektronik, transaksi elektronik adalah suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Fenomena *e-commerce* di Indonesia telah dikenal sejak tahun 1996 diikuti oleh munculnya berbagai situs yang menyelenggarakan transaksi *e-commerce*. Meskipun demikian eksistensi *e-commerce* di Indonesia mengalami penurunan selama krisis ekonomi pada tahun 1997-1998, namun sejak tahun 2020 hingga 2023, khususnya saat pandemi COVID-19 memaksa masyarakat untuk tinggal di rumah, transaksi *e-commerce* kembali menjadi perhatian utama bagi masyarakat Indonesia yang mengenal teknologi.

Perdagangan lintas batas negara (*cross border e-commerce*) memiliki beberapa bentuk, dimana salah satunya adalah kemampuan konsumen sebagai individu untuk langsung membeli produk atau layanan dari luar negeri. Sebagai contoh Lazada menyediakan platform untuk bertransaksi secara langsung dengan Taobao, perusahaan *e-commerce* dari Cina. Demikian pula Shopee berkolaborasi dengan JD.com dalam model serupa. Bahkan BUMN di Indonesia Blanja.com memberikan fasilitas bagi pembeli di Indonesia untuk berbelanja langsung melalui platform online di Amerika Serikat.

Perkembangan ekonomi, terutama di sektor industri dan perdagangan telah menghasilkan berbagai macam barang dan jasa. Globalisasi dan perdagangan bebas, didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, telah memperluas cakupan transaksi barang dan jasa melintasi batas negara. Akibatnya barang dan jasa yang tersedia menunjukkan variasi yang signifikan mencakup produk-produk baik yang diproduksi dalam maupun luar negeri. Situasi seperti ini memberikan keuntungan bagi konsumen karena memungkinkan pemenuhan kebutuhan mereka terhadap barang dan jasa yang diinginkan. Selain itu, terdapat kebebasan yang lebih besar bagi konsumen untuk memilih dari berbagai jenis dan kualitas barang serta jasa sesuai dengan preferensi dan kemampuan mereka. Di sisi lain dampak dan keadaan tersebut dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, dengan konsumen mendapati dirinya berada dalam posisi yang tidak menguntungkan. Konsumen menjadi subjek dari kegiatan bisnis yang bertujuan untuk mengoptimalkan keuntungan oleh pelaku usaha, sering kali melalui praktik-praktik yang merugikan seperti penerapan kontrak standar atau kontrak baku yang memberatkan konsumen. Konsumen terkadang hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak (*take it or leave it*) kontrak yang diajukan oleh pelaku usaha. Sementara itu, pelaku usaha merasa memiliki keunggulan sosial, ekonomis, psikologis, dan politis yang mengatasi posisi konsumen.

Munculnya cara baru dalam bertransaksi *e-commerce* melahirkan masalah dalam perlindungan hak dan kewajiban konsumen, beberapa permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik antara lain; (1) *non-delivery of goods ordered* (barang yang dipesan tidak dikirim); (2) *long delivery delays* (lamanya keterlambatan pengiriman barang); (3) *slow reimbursement deposit or amounts paid* (lambatnya penggantian uang muka atau seluruh jumlah yang telah dibayarkan); (4) *inadequate nature of good delivered* (barang pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen), dan lain sebagainya.

Berbagai persoalan tersebut menandakan bahwa perdagangan secara elektronik mempunyai dua sisi yang berbeda, di satu sisi memberikan peluang dan berbagai kemudahan, namun di sisi lainnya juga memberikan dampak negatif berupa kemungkinan-kemungkinan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak pelanggan. Pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, diantaranya "(e) hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, serta usaha penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan patut; (h)

hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi maupun penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan (i). hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”.

Jika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen berada dalam yurisdiksi yang sama, seperti yurisdiksi Indonesia, maka aspek hukum perlindungan konsumen akan berlaku. Namun, jika pelaku usaha dan konsumen berada dalam yurisdiksi berbeda, dapat timbulkan permasalahan. Jika pelaku usaha beroperasi di luar wilayah Indonesia penyelesaiannya bergantung pada perjanjian yang telah disahkan sebelumnya. Biasanya, kontrak akan mencakup klausul “*choice of law*” (pilihan hukum). Namun, beberapa platform pasar, seperti Amazon.Com, dalam klausul “*condition of use*” menyatakan bahwa *the law of the state of Washington* berlaku untuk semua transaksi, menciptakan dilema karena konsumen mungkin tidak memiliki pilihan hukum yang jelas dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha atau *e-commerce*.

Dalam konteks permasalahan tersebut, timbul pertanyaan seputar pemenuhan hak-hak konsumen yang diatur oleh UUPK dan perlindungan hukumnya ketika terlibat dalam transaksi lintas batas (*cross border*), termasuk penyelesaian sengketa *e-commerce* lintas batas. Isu ini menciptakan ketidakpastian hukum disebabkan hilangnya perlindungan hukum terhadap konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif pada dasarnya merupakan penelitian hukum doktrinal atau hukum teoritis. Disebut demikian, karena pada penelitian normatif ini fokus pada kajian tertulis yakni menggunakan data sekunder seperti menggunakan peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, asas-asas hukum, prinsip-prinsip hukum, dan dapat berupa hasil karya ilmiah para sarjana (doktrin).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Perlindungan konsumen dalam transaksi *Cross Border E-commerce*

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam ranah bisnis *e-commerce* dapat ditemui dalam peraturan hukum Indonesia, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU PK) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). UU PK menjadi dasar hukum untuk melindungi hak konsumen di Indonesia, sedangkan UU ITE menjadi dasar hukum bagi pelanggan yang terlibat dalam perjanjian *e-commerce*. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, perjanjian *e-commerce* dapat memunculkan berbagai permasalahan. Oleh karena itu, dalam analisis ini, akan diuraikan beberapa isu kunci terkait perjanjian *e-commerce* dan cara penanganannya berdasarkan UU PK dan UU ITE.

Berdasarkan UU PK, setiap konsumen dan pelaku usaha secara bersama-sama terikat oleh ketentuan UU PK. Semua hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pelanggan dan pelaku usaha secara rinci diatur dalam UU PK. Ketika terbentuk hubungan hukum antara pelanggan dan pelaku usaha, baik dalam konteks barang maupun jasa, UU PK secara otomatis menjadi bagian integral dari kerangka hukum yang mengatur.

Hak-hak konsumen diatur dalam UUPK dengan maksud memberikan keamanan bagi konsumen saat bertransaksi, karena hak-hak tersebut dilindungi oleh hukum dengan sanksi dan konsekuensi hukum yang berlaku jika dilanggar oleh pelaku usaha, termasuk dalam ranah *e-commerce*. Hal ini terkait dengan ketentuan Bab III Bagian Pertama Pasal 4, yang mencakup hak-hak seperti kepuasan, kebebasan memilih barang, informasi yang akurat, menyampaikan pendapat dan keluhan, mendapatkan advokasi, serta hak untuk menerima pelayanan yang baik dan jujur.

Apabila merujuk pada konsumen *e-commerce* lintas batas yang tidak memperoleh kepastian hukum yang tegas, terutama dalam pengaturan perjanjian *e-commerce* lintas batas, hal ini jelas melanggar prinsip ke-5 pada Pasal 4 UU PK yang menyatakan "hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak".

Selanjutnya, UU ITE merupakan landasan hukum utama untuk *e-commerce* di Indonesia. Undang-undang tersebut disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan langsung diberlakukan sejak diundangkan (Pasal 54 ayat 1 UU ITE). UU ITE berlaku bagi semua individu yang terlibat dalam perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar Indonesia. Oleh karena itu,

cakupan undang-undang ini tidak hanya bersifat nasional, tetapi juga internasional. Pasal 2 UU ITE menyebutkan bahwa undang-undang ini memiliki yurisdiksi tidak hanya terhadap perbuatan hukum yang dilakukan oleh warga negara Indonesia atau di wilayah Indonesia, tetapi juga terhadap perbuatan hukum yang dilakukan di luar wilayah hukum Indonesia, baik oleh warga negara Indonesia maupun warga negara asing, serta badan hukum Indonesia atau badan hukum internasional yang berdampak hukum di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa Teknologi Informasi untuk Informasi Digital dan Transaksi Elektronik dapat memberikan manfaat lintas wilayah dan global (UU ITE).

E-Commerce menghadapi tantangan yang lebih luas di ranah keperdataan karena transaksi digital dalam aktivitas jual-beli melalui sistem digital (electronic commerce) telah menjadi integral dalam perdagangan baik dalam negeri maupun lintas batas. Ruang maya ini tidak dapat dijangkau sepenuhnya melalui parameter dan regulasi hukum konvensional karena mengadopsi pendekatan semacam itu dapat menimbulkan hambatan dan permasalahan hukum yang tidak terdeteksi dengan jelas.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *Cross Border E-Commerce*

Permasalahan yang muncul dalam transaksi lintas batas melibatkan klausula baku yang tertulis dalam perjanjian antara pelaku usaha dan pelanggan, dengan alasan merujuk pada yurisdiksi luar negeri. Contohnya, terdapat perbedaan dalam penyelesaian sengketa e-commerce antara beberapa negara, seperti di Inggris yang menggunakan metode penyelesaian sengketa secara online yang dikenal sebagai EODR (European Commission Dispute Resolution). Di Indonesia, lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dari perjanjian cross border dalam ranah e-commerce (Afwija, 2021).

Hingga saat ini, masih terjadi praktik-praktik penyelewengan, terutama dalam transaksi e-commerce, di mana setiap kegiatan transaksi dilakukan dengan metode "klik" tanpa adanya proses tawar-menawar, meskipun UUPK telah secara rinci mengatur prosedur untuk pembuatan perjanjian baku. Salah satu bentuk penyelewengan dalam perjanjian e-commerce dapat ditemukan dalam praktik perjanjian eksonerasi, seperti pencantuman klausula pilihan hukum di dalam kontrak.

Perjanjian mengenai pilihan hukum ini umumnya terjadi dalam transaksi e-commerce lintas negara, di mana pilihan hukum menentukan hukum negara yang akan diterapkan ketika terjadi sengketa. Hal ini seringkali muncul dalam konteks sengketa antara pelanggan dan pelaku usaha yang berada di luar negeri. Adanya kelemahan dalam UU PK adalah ketidakmampuannya mencakup pelaku usaha yang beroperasi di luar wilayah Indonesia.

UU ITE telah mengatur mengenai pilihan hukum melalui Pasal 18 ayat (2), di mana disebutkan bahwa para pihak memiliki keleluasaan untuk menetapkan hukum yang berlaku untuk transaksi digital luar negeri yang mereka lakukan. Namun, berbeda dengan UUPK, UU ITE tidak secara khusus mengatur perjanjian baku. Oleh karena itu, pelanggan terpaksa tunduk pada peraturan yang ditetapkan oleh pelaku usaha tanpa memiliki dasar hukum seperti yang diatur dalam UUPK. Penggunaan perjanjian baku mengenai penentuan hukum dapat ditemukan dalam End User License Agreement (EULA), seperti yang diterbitkan oleh amazon.com, yang menyatakan bahwa "setiap perjanjian yang terjadi dengan amazon.com akan tunduk pada hukum negara bagian Washington (Amazon, 2023)." Oleh karena itu, pelanggan yang melakukan perjanjian dengan amazon.com dari berbagai negara akan patuh pada hukum negara bagian Washington sesuai dengan ketentuan tersebut.

Tetapi jika pelaku usaha merugikan konsumen, maka konsumen harus mengajukan gugatan di negara bagian Washington, yang tentu saja akan memerlukan biaya yang substansial dan menjadi beban tambahan bagi konsumen. Sebagai dasar hukum untuk perjanjian e-commerce, seharusnya UU ITE mencakup ketentuan mengenai penyelesaian hukum dalam perjanjian *e-commerce* internasional, karena Pasal 18 ayat 2 UU ITE saat ini tidak memberikan perlindungan yang memadai bagi pelanggan.

Perlindungan konsumen merupakan prasyarat mutlak dalam menciptakan perekonomian yang sehat dengan menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen, sebagai salah satu mekanisme perlindungan konsumen. Pilihan penyelesaian sengketa konsumen tersebut tidak menutup peluang untuk mencapai penyelesaian damai antara para pihak yang berselisih.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Namun, kelemahan yang terdapat

dalam UU ini adalah ketidakadanya aturan yang secara spesifik mengatur transaksi cross border e-commerce. Kelemahan ini seringkali menjadi sumber konflik antara konsumen dan pelaku usaha, dengan banyak pihak memilih menempuh jalur hukum baik dalam bentuk litigasi maupun non-litigasi.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* sering kali menjadi perhatian kompleks di antara pelaku usaha dan konsumen yang berbeda yurisdiksi. Dalam pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang memiliki tugas dan wewenang dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Proses ini dapat melibatkan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. BPSK tidak hanya berfungsi sebagai medium penyelesaian konflik, tetapi juga memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar larangan tertentu yang berlaku bagi mereka.

Dispute Resolution merupakan metode penyelesaian konflik, khususnya dalam menangani sengketa bisnis dengan lebih efisien. Seiring dengan perkembangan bisnis di Indonesia yang terus berkembang, terdapat kebutuhan untuk mengatur penyelesaian sengketa bisnis secara cepat. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase dan APS) hadir sebagai landasan hukum untuk menangani sengketa di luar peradilan. UU ini memberikan dasar hukum bagi pelaku bisnis yang memilih untuk menghindari litigasi sebagai cara penyelesaian sengketa mereka. Pasal 1 angka 10 UU Arbitrase dan APS memberikan beberapa opsi penyelesaian sengketa, seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Arbitrase adalah suatu metode penyelesaian sengketa perdata di luar ranah peradilan konvensional yang bergantung pada perjanjian arbitrase yang disepakati oleh para pihak yang terlibat. Hasil dari proses arbitrase ini adalah terbentuknya suatu keputusan dan kesepakatan, di mana semua pihak setuju untuk menyelesaikan perselisihan melalui bantuan pihak netral dalam suatu proses adjudikasi privat. Banyak pihak memilih arbitrase karena prosesnya yang lebih cepat, memungkinkan pemenuhan rasa keadilan.

Dalam hal penyelesaian sengketa transaksi elektronik yang bersifat online terkait cross border *e-commerce* belum berkembang secara baik, dikarenakan BPSK atau lembaga alternatif lain belum memakai metode online untuk menanggulangi pertikaian. Pelanggan diwajibkan harus melaksanakan konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase secara umum. Hal tersebut sebenarnya tidak pantas, dikarenakan negara yang lain sudah menciptakan metode penyelesaian sengketa dengan cara ODR (*Online Dispute Resolution*) agar bisa memajukan prosedur alternatif penyelesaian sengketa (Katadta, 2023).

ODR mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: "DR" (yakni dispute resolution) dan "O" (yakni online). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik. Semua bentuk APS tradisional terwakili di jaringan. Selain itu, ada proses penyelesaian sengketa baru: automated atau blind-bidding negotiation, ini adalah contoh mekanisme yang hanya ada di online. Gambaran lain adalah non-binding arbitration. Meskipun tidak seluruhnya tidak ada di offline, tetapi ini cenderung menggambarkan seluruh potensi online dan sebagai salah satu mekanisme ODR paling menonjol untuk jenis-jenis sengketa tertentu (Gabrielle, 2004).

Keuntungan konsumen transaksi e-commerce dalam penyelesaian sengketa melalui ODR, antara lain (Siburian, 2004).

1. penghematan waktu dan uang. Sesungguhnya hal ini sudah tampak dalam APS secara "tradisional" dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi. Namun, penyelesaian sengketa secara online akan lebih hemat dibandingkan dengan alternatif penyelesaian sengketa offline. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu. Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya. Pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu; mereka tidak perlu ada di waktu yang sama; jangka waktu antara penyerahan dapat singkat; penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja.
2. biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, fee dan biaya pihak netral (Mediator atau Arbiter), dan biaya para pihak, termasuk ongkos hukum. Dalam ODR, beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan. Sebagai contoh tidak ada biaya perjalanan bagi para pihak yang netral dan para pihak yang bersengketa.

3. pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalaninya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespons apa yang terjadi dalam proses;
4. jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

Negara harus mendorong penggunaan teknologi untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* dalam transaksi konsumen. Pada saat ini, pergi ke pengadilan bukan satu-satunya cara menyelesaikan sengketa hukum. Pilihan lain adalah penyelesaian sengketa dengan menyerahkan pada metode di luar pengadilan, yang meliputi "negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase". Dengan ODR untuk menyelesaikan sengketa global online dalam transaksi konsumen akan mengurangi masalah harus pergi ke yurisdiksi asing guna mengajukan pengaduan terhadap merchant/pelaku usaha atau sebaliknya.

IV. KESIMPULAN

Pertama, Konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Kelemahan ini muncul akibat berbagai permasalahan hukum, salah satunya adalah perbedaan yurisdiksi,

Kedua, untuk mengatasi posisi tawar konsumen yang lemah, intervensi negara diperlukan dalam bentuk perlindungan hukum. Beberapa negara telah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce* dalam berbagai aspek, termasuk tanggung jawab produk, lembaga perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen. Meskipun institusi internasional seperti UNCITRAL, OECD, dan WTO memberikan saran bagi negara, perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum nasional dan internasional masih belum mencapai tingkat maksimal dan komprehensif.

Ketiga, di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara masih terbatas. Meskipun beberapa usulan telah diajukan oleh institusi internasional, regulasi nasional belum secara khusus memberikan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk mengatasi keterbatasan ini.

Keempat, Dalam perjanjian jual beli online andaikata terjadi persengketaan serta terdapat pihak yang dirugikan maka penyelesaiannya adalah dengan menuntut ganti kerugian terhadap ingkar janji, dikarenakan ingkar janji itu sudah menyebabkan pihak lain merugi. Langkah yang bisa dipakai untuk perjanjian jual beli online terhadap penanggulangan sengketa ialah: dengan cara Litigasi maupun dengan prosedur pengadilan berdasarkan Pasal 38 ayat (1) UU ITE serta dengan cara non Litigasi ataupun menangani sengketa di luar pengadilan berdasarkan Pasal 39 ayat (2) UU ITE serta Pasal 1 butir 10 Undang-Undang No.30 tahun 1999 mengenai Arbitrase serta Alternatif penyelesaian sengketa.

REFERENSI

Ahmad Firmansyah, "Kajian Kendala Implementasi *E-Commerce* Di Indonesia," *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi* Volume: 8 No. 2. Desember 2017.

Amazon, "AWS Element End User License Agreement" dikutip dari www.amazon.com diakses pada 1 Desember 2023.

Az. Nasution, "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet" *Jurnal Keadilan* Gabrielle Kaufmann-Kohler dan Thomas Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges For Contemporary Justice* (The Netherlands: Kluwer Law Internasional, 2004).

<http://www.solusihukum.com/news.php?p=artikel&id=31.htm> Di akses pada tanggal 17 oktober 2023
Irwansyah, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Revisi (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021).

Katadata.co.id "Indonesia Butuh Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Lebih Baik" dikutip dari <https://katadata.co.id/shabrinaparamacitra/indepth/623bcfc543fb6/indonesia-butuh-penyelesaian-sengketa> konsumen-yang-lebih-baik diakses pada 1 desember 2023

Kurniawan, C., Fajarianto, O., Sari, I. N., Wulandari, T. C., & Marlina, E. (2022). Assessing Learning Management System (LMS) for The Dairy Farmer: Obstacles to Delivering Online Learning Content. *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan*, 24(3), 341-352.

Paustinus Siburian, *Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik* (Jakarta: Djambatan, 2004).

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana.
- Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Wulandari, S., Lestari, A. D., Fajarianto, O., & Sari, P. K. (2022). OPTIMALISASI FITUR AUTOCRAT GOOGLE SHEET UNTUK MEMBUAT E-CERTIFICATE PADA SEKOLAH. *Abdimas Awang Long*, 5(2), 43-48.
- Zahwa Maulidina Afwija. "Penyelesaian Sengketa Atas Kerugian Konsumen Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E- Commerce", Skripsi, Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, 2021).