

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM E-COMMERCE MENURUT HUKUM
PERDAGANGAN INTERNASIONAL

Eliza Putri P.L¹ Jihan Nurfaejrina R.² Saqinah Nazzia³ Galeh Bagus P.⁴
Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
21071010058@student.upnjatim.ac.id¹, 21071010105@student.upnjatim.ac.id²,
21071010195@student.upnjatim.ac.id³, 21071010336@student.upnjatim.ac.id⁴
*sakinahnazzia2@gmail.com

Abstract

This research aims to First, to know the form of consumer protection in international e-commerce transactions. Second, to find out the dispute resolution mechanism in e-commerce at the international level. This research uses normative juridical methods with a focus on analyzing legal regulations relating to consumer protection in international e-commerce. The result of this research is that there are legal arrangements for e-commerce transactions carried out internationally, namely through the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). International trade law in UNCITRAL regulates e-commerce even though it does not specifically regulate consumer protection, but it can provide protection to consumers who make transactions through e-commerce and through the regulations of each country where consumers reside in accordance with the national regulations in force in that country. The dispute resolution mechanism used in international trade through e-commerce is to use an online and cross-border dispute resolution approach. Two approaches to dispute resolution are arbitration and litigation.

Keywords: e-commerce; Consumer Protection; International Trade.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Pertama, mengetahui bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce internasional. Kedua, untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa dalam e-commerce di tingkat internasional. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan fokus pada analisis peraturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam e-commerce internasional. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaturan hukum bagi transaksi e-commerce yang dilakukan secara internasional yakni melalui United Nations Commission On International Trade Law (UNCITRAL). Hukum perdagangan internasional dalam UNCITRAL mengatur tentang e-commerce walau tidak secara spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi di dalamnya dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi melalui e-commerce dan melalui peraturan masing-masing negara tempat dimana konsumen bertempat tinggal sesuai dengan peraturan nasional yang berlaku di negara tersebut. Mekanisme penyelesaian sengketa yang digunakan dalam perdagangan internasional melalui e-commerce adalah dengan menggunakan pendekatan penyelesaian sengketa yang dilangsungkan secara daring dan lintas batas. Dua pendekatan dalam penyelesaian sengketa yakni arbitrase dan litigasi.

Kata kunci: e-commerce; Perlindungan Konsumen; Perdagangan Internasional.

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No
234.54757h

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar dalam cara masyarakat bertransaksi. Salah satu perubahan yang paling signifikan adalah kemunculan perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang memungkinkan transaksi dilakukan secara lintas batas tanpa memerlukan interaksi fisik antara penjual dan pembeli. Dalam satu dekade terakhir, *e-commerce* telah menjadi tulang punggung ekonomi digital global, dengan nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun, kemajuan ini juga membawa tantangan baru, terutama dalam hal perlindungan konsumen dalam transaksi lintas negara. Tanpa adanya regulasi yang memadai, konsumen berada dalam posisi yang rentan terhadap berbagai risiko seperti penipuan, pelanggaran data, dan ketidakpastian hukum.¹

Di sisi lain, konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* internasional sering kali menghadapi hambatan hukum dan teknis dalam menuntut hak mereka. Hal ini disebabkan oleh perbedaan yurisdiksi hukum, kelemahan dalam standar perlindungan konsumen global, serta kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif di tingkat internasional. Sebagai contoh, di banyak negara, regulasi yang ada lebih berfokus pada transaksi domestik dan belum cukup kuat untuk menangani sengketa yang melibatkan pelaku usaha dari luar negeri.² Di Indonesia, meskipun terdapat undang-undang seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik, implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi lintas negara masih sangat terbatas.

Selain itu, isu perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi lintas batas juga menjadi perhatian utama. Banyak perusahaan yang terlibat dalam *e-commerce* global tidak memiliki standar yang seragam dalam mengelola data konsumen, sehingga terjadi banyak kasus penyalahgunaan data untuk tujuan komersial tanpa persetujuan konsumen. Data pribadi sering kali dijual atau digunakan untuk manipulasi digital yang melanggar hak konsumen atas privasi mereka. Tanpa adanya regulasi internasional yang kuat, pelanggaran ini sulit ditangani, dan konsumen cenderung kehilangan kepercayaan terhadap sistem *e-commerce* internasional.

Dalam transaksi lintas negara, penyelesaian sengketa menjadi salah satu tantangan yang paling signifikan. Mekanisme litigasi melalui pengadilan sering kali tidak efektif karena biaya tinggi, proses yang memakan waktu, dan kompleksitas yurisdiksi. Arbitrase dan mediasi telah diajukan sebagai alternatif penyelesaian sengketa karena lebih praktis dibandingkan litigasi tradisional. Meski demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya kesadaran konsumen dan ketiadaan mekanisme standar yang diakui secara internasional.³ Untuk itu, dibutuhkan kerangka hukum yang mampu menjembatani perbedaan sistem hukum antar negara sekaligus melindungi hak konsumen dengan adil. Sebagai salah satu contoh upaya harmonisasi, Uni Eropa telah menunjukkan kemajuan dengan mengintegrasikan regulasi perlindungan konsumen ke dalam kerangka hukum perdagangan internasionalnya, yang dapat menjadi model bagi negara-negara lain. Pendekatan seperti ini tidak hanya meningkatkan perlindungan konsumen tetapi juga mendorong pertumbuhan *e-commerce* global yang lebih berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan regulasi internasional yang tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Artikel ini bertujuan untuk membahas dua isu utama yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* internasional, yaitu bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diterapkan di tingkat internasional. Dengan mengeksplorasi regulasi yang ada, serta studi kasus dari berbagai

¹ Meskic, Z., Albakjaji, M., Omerovic, E., & Alhussein, H. (2022). Transnational consumer protection in E-commerce: Lessons learned from the European Union and the United States. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 13(1), hlm 3.

² Erasmus, C. (2011). *Consumer protection in international electronic contracts* (Doctoral dissertation, North-West University). Hlm 12.

³ Iqbal, A. (2019). Saudi Arabian E-commerce Law. A Step towards Consumer Protection. *A Step towards Consumer Protection* (September 4, 2019). Hlm 9.

yurisdiksi, makalah ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen di era perdagangan digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan fokus pada analisis peraturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam *e-commerce* internasional. Pendekatan ini dilakukan melalui studi kepustakaan yang mencakup analisis terhadap peraturan nasional, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta instrumen hukum internasional, seperti UNCITRAL *Model Law on Electronic Commerce*. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis dokumen hukum lain, seperti konvensi internasional, kebijakan regional, dan yurisprudensi terkait.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengkaji literatur akademik, jurnal ilmiah, dan dokumen hukum yang relevan untuk menjawab dua rumusan masalah utama, yaitu bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* internasional dan mekanisme penyelesaian sengketa di tingkat internasional. Sumber data sekunder, seperti jurnal hukum dan laporan resmi, digunakan untuk memperkaya pemahaman mengenai implementasi hukum di berbagai yurisdiksi.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deskriptif-analitis. Penelitian ini berusaha menggambarkan kondisi perlindungan konsumen dalam *e-commerce* internasional serta menganalisis efektivitas regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan kelemahan dalam kerangka hukum saat ini serta rekomendasi untuk memperbaiki perlindungan hukum bagi konsumen di era perdagangan digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *e-commerce* Internasional

Electronic Commerce atau *e-commerce* merupakan sebuah perdagangan melalui transaksi jual beli produk dalam bentuk barang atau jasa secara *online*. *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa melalui media elektronik yang termasuk juga dalam bagian dari kegiatan bisnis.⁴ Kegiatan transaksi *e-commerce* didasarkan pada kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli. Kontrak dalam *e-commerce* merupakan perjanjian yang dilakukan secara elektronik antara pihak-pihak dalam transaksi jual beli yang di dalamnya berisikan kesepakatan antara kedua belah pihak. Kontrak antara kedua belah pihak tersebut mengatur berbagai macam hal salah satunya berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan dalam menjamin hak-hak konsumen dalam kegiatan transaksi penggunaan produk dan jasa.⁵ Tujuan utama perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan perlindungan kepada konsumen atas hak-hak yang dimilikinya dan menjamin keberlangsungan kegiatan usaha produksi serta menciptakan sistem transaksional yang terintegrasi dan memiliki kepastian hukum. Di Indonesia regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi internasional tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang didalamnya berisi ketentuan terkait informasi dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pelanggaran. Dalam hukum perdagangan internasional, pengaturan terkait transaksi melalui *e-commerce* diatur dalam *United Nations Commission On International Trade Law* (UNCITRAL).⁶

⁴ Tektona, R. I. (2016). Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi *e-commerce* Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional. *Jurnal Supremasi*. 6(2) hlm.20.

⁵ Annisa. (2023). Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan, dan Asasnya. Diakses melalui: <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/> pada 08 Desember 2024.

⁶ Rohendi, A. (2015). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*. 3(2) h. 476.

Peningkatan transaksi perdagangan yang terjadi melalui *e-commerce* seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat tidak menghindarkan dari permasalahan yang terjadi disamping adanya regulasi yang mengatur hal tersebut. Salah satu penyebab terjadinya masalah dalam praktik perdagangan melalui *e-commerce* disebabkan karena pengguna atau konsumen tidak membaca dengan teliti kontrak yang tertera dalam *e-commerce* tersebut. Hal tersebut menunjukkan diperlukannya perlindungan kepada konsumen tidak hanya kepada pelaku usaha. Pengawasan praktik perdagangan perlu Dalam hukum nasional melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen salah satunya juga termasuk hak mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerusakan dan hak mendapat perlindungan hukum. Adanya UU ITE sebagai regulasi yang mengatur tentang penggunaan informasi pribadi konsumen dan keabsahan perdagangan elektronik dapat memperkuat penegakan UUPK dalam upaya perlindungan konsumen. Dalam hukum nasional terdapat bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang diberikan melalui peraturan perundang-undangan:

1. Regulasi harga, Pemerintah melakukan penetapan harga barang dan jasa tertentu dan mengontrol kenaikan maupun penurunan harga untuk mencegah adanya praktik monopoli kecurangan harga. Pemerintah juga memberikan subsidi terhadap suatu barang atau jasa tertentu agar dapat dijangkau oleh masyarakat.
2. Standar kualitas, Pemerintah melakukan penilaian terhadap keamanan terhadap suatu produk tertentu dan menetapkan standar kualitas suatu produk agar tidak membahayakan masyarakat yang menggunakannya.
3. Labelisasi, Pemerintah memberlakukan ketentuan penempatan label pada suatu produk tertentu agar masyarakat dapat mengetahui informasi suatu produk dengan jelas supaya suatu produk dapat didistribusikan dengan baik sesuai dengan target pasar yang telah ditentukan.
4. Sanksi hukum, Pemerintah memberikan sanksi kepada produsen atau pelaku usaha yang berbuat curang dan melanggar aturan perlindungan konsumen yang sudah dibuat melalui peraturan perundang-undangan.⁷

Hukum perdagangan internasional dalam UNCITRAL mengatur tentang *e-commerce* walau tidak secara spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi di dalamnya dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* dan melalui peraturan masing-masing negara tempat dimana konsumen bertempat tinggal sesuai dengan peraturan nasional yang berlaku di negara tersebut. Perlindungan konsumen merupakan sebuah hal yang penting di tengah berkembang pesatnya berbagai yang dapat menyediakan kebutuhan masyarakat. Hukum internasional melalui perdagangan internasional menyatakan pentingnya perlindungan konsumen dalam *e-commerce* melalui perjanjian dan -peraturan internasional seperti:

1. Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak Internasional untuk Penjualan Barang atau *United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)*, merupakan konvensi atau perjanjian internasional yang mengatur hukum perdagangan internasional dalam konteks penjualan barang dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui penyediaan jaminan kualitas barang dalam bentuk pemberian hak kepada konsumen untuk memeriksa barang dan mengajukan klaim jika barang tidak sesuai dengan kontrak. Konvensi ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian hukum dan memudahkan perdagangan internasional dengan menyelesaikan perbedaan hukum antara masing-masing negara.
2. *Agreement on Technical Barriers to Trade (TBT Agreement)*, TBT Agreement merupakan salah satu perjanjian dalam kerangka perjanjian *World Trade Organization (WTO)* yang bertujuan untuk mengatur tentang standar teknis, prosedur evaluasi kesesuaian, dan tindakan lain yang berdampak pada perdagangan barang antar negara. TBT Agreement adalah untuk mempromosikan perdagangan bebas dan adil antar negara tanpa mengorbankan keselamatan, kesehatan, atau lingkungan.

⁷ Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertotium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*. 12(2) hlm. 248

3. *Agreement on the Application of Sanitary and Phytosanitary Measures (SPSS Agreement)*, merupakan perjanjian yang ditandatangani oleh anggota-anggota *World Trade Organization (WTO)* yang bertujuan untuk memastikan regulasi tentang Kesehatan dan sanitasi yang diterapkan oleh negara-negara anggota dalam perdagangan internasional dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah dan tidak diskriminatif.
4. *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, merupakan panduan yang disiapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertujuan untuk memberikan kerangka bagi negara anggota dalam melakukan perlindungan konsumen secara global. Dalam panduan ini mengatur terkait hak konsumen, informasi produk dan layanan, jaminan, pemeliharaan dan perlindungan privasi penyelesaian sengketa, dan kerja sama internasional. Panduan tersebut diberikan untuk memperbaiki dan meningkatkan perlindungan konsumen di seluruh dunia termasuk dalam perdagangan elektronik.
5. *European Union Consumer Protection Cooperation Regulation*, merupakan peraturan yang ditetapkan oleh Uni Eropa untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara anggota Uni Eropa dengan memperkuat kerja sama antara otoritas nasional yang bertanggung jawab atas perlindungan konsumen di negara-negara anggota Uni Eropa.⁸

Regulasi terkait perlindungan konsumen baik secara nasional maupun internasional merupakan instrumen yang sangat penting dalam menjamin hak-hak konsumen dari hal-hal yang tidak diinginkan. Pembentukan regulasi yang dapat menjamin transaksi perdagangan melalui *e-commerce* termasuk bagi konsumen di dalamnya merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen dalam berkegiatan transaksional secara *online*. Pada praktiknya perlindungan konsumen tidak dinyatakan sebatas aturan maupun peraturan perundang-undangan saja, tetapi juga dalam penegakkannya melalui lembaga yang dibentuk secara khusus dalam menangani sengketa perdagangan internasional melalui *e-commerce*.

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dalam E-Commerce Di Tingkat Internasional

Suatu metode yang dipraktikkan untuk menangani konflik atau perselisihan para pihak dalam suatu transaksi atau hubungan bisnis yang dilangsungkan disebut dengan pendekatan penyelesaian sengketa dalam sebuah. Pendekatan penyelesaian sengketa menjadi metode yang diambil untuk mengatasi sengketa yang terjadi antara penjual dan pembeli dalam *e-commerce*, karena transaksi dilangsungkan secara daring dan lintas batas. Dua pendekatan dalam penyelesaian sengketa yakni arbitrase dan litigasi.

Arbitrase sering kali menjadi pilihan untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* karena dinilai lebih cepat, efisien, dan fleksibel dengan kebutuhan para pihak. Selain itu, biaya arbitrase lebih murah daripada litigasi tradisional, yang dapat dilihat dari biaya pengadilan dan biaya administratif yang sering kali lebih rendah. Namun, terdapat tantangan tersendiri dalam pendekatan arbitrase untuk penyelesaian sengketa *e-commerce*. Salah satu tantangan tersebut ialah adanya keterbatasan pengumpulan bukti elektronik. Transaksi *e-commerce* memunculkan bukti dalam bentuk bukti-bukti elektronik, seperti email, pesan teks, atau catatan transaksi. Bukti-bukti elektronik tersebut terdapat kemungkinan sulit diperoleh dan diverifikasi keasliannya, khususnya apabila data tersebut berada platform *e-commerce* atau server yang berbeda-beda. Terdapat hambatan lain dalam pendekatan arbitrase yakni penentuan yurisdiksi dan hukum yang diterapkan dalam transaksi lintas negara. Arbitrator perlu untuk memahami dan menerapkan berbagai regulasi hukum dari yurisdiksi yang terlibat sehingga hal ini dimungkinkan menjadi hambatan dalam melakukan proses arbitrase.⁹

Litigasi adalah metode penyelesaian sengketa dengan mengajukan kasus ke pengadilan atau forum hukum diselesaikan oleh hakim atau juri. Dalam sengketa *e-commerce*, transaksi yang dilakukan dimungkinkan dari pihak dengan negara yang berbeda-beda sehingga terdapat perbedaan penerapan hukum dan perlunya menetapkan yurisdiksi yang sesuai untuk menyelesaikan sengketa. Litigasi memberikan kepastian hukum yang lebih besar karena putusan

⁸ *Ibid.* hlm. 249-250.

⁹ Kurniawan, Itok Dwi. (2024). Tantangan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce: Pendekatan Arbitrase dan Litigasi. *Al Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 4(2), hlm. 560

pengadilan yang bersifat mengikat, tetapi proses ini membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya yang lebih besar dibandingkan dengan arbitrase. Dalam proses litigasi untuk penyelesaian sengketa *e-commerce* lebih rumit diselesaikan karena pengadilan harus memverifikasi keabsahan bukti elektronik yang diajukan.¹⁰

Untuk menyelesaikan sengketa dengan lebih praktis, efisien, dan efektif serta mengakomodasi perbedaan geografis para pihak yang dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi maka terdapat inovasi pendekatan penyelesaian sengketa dengan *online dispute resolution* (ODR). *online dispute resolution* merupakan gabungan dari *alternative dispute resolution* (ADR) dengan teknologi informasi untuk dapat menyelesaikan dalam transaksi *online*. Para pihak dalam penyelesaian sengketa ini disediakan suatu sistem elektronik, seperti konferensi video atau konferensi web, dengan memanfaatkan berbagai alat digital seperti *e-mail*, ruang obrolan, dan pesan instan untuk mempercepat proses *online dispute resolution*. Berbeda dengan penyelesaian sengketa alternatif secara tradisional dimana terdapat empat pihak yakni pihak yang bersengketa, mediator atau arbiter, dan media teknologi informasi yang digunakan dalam sistem *online dispute resolution*. Keberadaan pihak keempat dalam sistem *online dispute resolution* ditujukan untuk membantu proses penyelesaian sengketa dan mengelola informasi yang ada. Pihak keempat akan mengklasifikasi jenis sengketa sebelum konferensi video dilakukan dan untuk mempermudah proses identifikasi para pihak yang terlibat.¹¹

Penerapan *online dispute resolution* dalam di tingkat internasional maupun domestik harus tetap mematuhi prinsip-prinsip universal. Prinsip-prinsip universal berkaitan dengan keadilan, kejujuran, dan kenetralan. Prinsip-prinsip ini dipengaruhi oleh pandangan masing-masing individu sehingga sulit untuk mendapatkan standar universal yang konsisten. Maka *online dispute resolution* harus menjunjung tinggi keadilan dan memastikan adanya kesetaraan pada para pihak selama proses penyelesaian sengketa berlangsung. Forum *online dispute resolution* internasional adalah salah satu lembaga utama yang memantau perkembangan *online dispute resolution* pada skala global. Hasil dari forum tersebut telah mengeluarkan bernagai rekomendasi dan mempengaruhi badan-badan lain di bidang *online dispute resolution*. Forum tersebut juga menelaah berbagai aspek seperti aktivitas *e-commerce* hingga dampak sosial *online dispute resolution*, teknis dan fungsionalitas, peran AI dalam penyelesaian sengketa, dan potensi *online dispute resolution* untuk menangani sengketa berisiko tinggi.¹²

Badan lain yang berada di tingkat internasional adalah *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL). UNCITRAL merupakan suatu badan hukum dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam bidang hukum perdagangan internasional. Sebagai salah satu cabang dari Perserikatan Bangsa-Bangsa, UNCITRAL terdapat kelebihan berupa reputasi yang kuat dan integritas internasional, serta bertanggung jawab atas perdagangan internasional. Untuk mengatasi sengketa lintas negara yang terjadi karena transaksi *e-commerce*, UNCITRAL membuat serangkaian pedoman teknis untuk mengatur proses *online dispute resolution*. Pedoman tersebut dibuat untuk mengurangi masalah yang ada karena sengketa lintas negara, seperti kendala karena perbedaan bahasa dan masalah yurisdiksi.¹³

Terdapat pula badan dalam penerapan *online dispute resolution* adalah *International Mediation Institute* (IMI). IMI memiliki peran penting karena di dalamnya terdapat badan swasta, seperti firma hukum untuk membantu pertimbangan dalam *online dispute resolution*. IMI juga telah menyelenggarakan *Global Pound Conferences*, yang dibagi menjadi dua rangkaian dengan tujuan untuk mewujudkan masa depan *alternative dispute resolution*. Konferensi tersebut ditujukan untuk meminimalkan masalah dalam penyelesaian sengketa perdata dan komersial, serta langkah yang dapat ditempuh untuk memaksimalkan efisiensi teknologi *online*. Akibat perkembangan *e-commerce*, membuat badan-badan internasional untuk mengkaji kembali berbagai permasalahan dalam penyelesaian sengketa internasional, dan mewujudkan suatu

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 561

¹¹ Maysarah, Andi., & Sopang, Fandi Iskandar. (2024). Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution). *Jurnal Bisnis Net*, 7(1), hlm. 158

¹² Ballesteros, Teresa. (2021). International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 8(2). hlm. 87

¹³ *Ibid.*, hlm. 89

proses yang fleksibel karena telah disesuaikan berdasarkan kondisi dan konteks. Tidak hanya itu, *International Council for Online Dispute Resolution (ICODR)* mengusahakan untuk dapat menetapkan standar global. Dewan ini membahas terkait mutu yang diperlukan agar *online dispute resolution* dapat berkembang dan maju. Mutu tersebut antara lain: dapat diakses, bertanggung jawab, kompeten, rahasia, setara, adil/tidak memihak/netral, sah, aman, dan transparan. Dengan itu, *online dispute resolution* memiliki tujuan untuk menciptakan ekosistem penyelesaian sengketa *online* yang transparan dan netral dalam sengketa internasional.¹⁴

KESIMPULAN

Electronic Commerce atau *e-commerce* merupakan sebuah perdagangan melalui transaksi jual beli produk dalam bentuk barang atau jasa secara *online*. Dalam hukum perdagangan internasional, pengaturan terkait transaksi melalui *e-commerce* diatur dalam *United Nations Commission On International Trade Law (UNCITRAL)*. Transaksi perdagangan internasional dengan *e-commerce* erat kaitannya dengan pelaksanaan perlindungan konsumen. Hukum perdagangan internasional dalam *UNCITRAL* mengatur tentang *e-commerce* walau tidak secara spesifik mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi di dalamnya dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* dan melalui peraturan masing-masing negara tempat dimana konsumen bertempat tinggal sesuai dengan peraturan nasional yang berlaku di negara tersebut. Dalam prakteknya, terdapat mekanisme penyelesaian yang digunakan dalam perdagangan internasional dengan *e-commerce* yakni pendekatan penyelesaian sengketa yang dilangsungkan secara daring dan lintas batas. Dua pendekatan dalam penyelesaian sengketa yakni arbitrase dan litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Erasmus, C. (2011). *Consumer protection in international electronic contracts* (Doctoral dissertation, North-West University). Hlm 12.
- Iqbal, A. (2019). Saudi Arabian E-commerce Law. A Step towards Consumer Protection. *A Step towards Consumer Protection (September 4, 2019)*. Hlm 9.
- Kurniawan, Itok Dwi. (2024). Tantangan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce: Pendekatan Arbitrase dan Litigasi. *Al Mikraj Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 4(2), hlm. 560
- Maysarah, Andi., & Sopang, Fandi Iskandar. (2024). Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution). *Jurnal Bisnis Net*, 7(1), hlm. 158
- Meskić, Z., Albakjaji, M., Omerović, E., & Alhussein, H. (2022). Transnational consumer protection in E-commerce: Lessons learned from the European Union and the United States. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 13(1), hlm 3.
- Rohendi, A. (2015). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*. 3(2) h. 476.
- Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertotium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*. 12(2) hlm. 248
- Tektona, R. I. (2016). Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi e-commerce Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional. *Jurnal Supremasi*. 6(2) hlm.20.
- Teresa Ballesteros, "International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape", *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2, (2021):85-101

Lain-Lain

- Annisa. (2023). Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan, dan Asasnya. Diakses melalui: <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/> pada 08 Desember 2024.

¹⁴ *Ibid.*, hlm 90