

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh:

Komang Pasek Adi Putra¹

Ida Bagus Yoga Raditya²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali
(80361).

Korespondensi Penulis: kmngpasekk@gmail.com, idabagusyogaraditya@unud.ac.id,

Abstract. *This study aims to analyze the forms and legal standing of business actors' liability in cross-border transactions from the perspective of consumer protection law in Indonesia. The advancement of information technology and e-commerce has enabled transactions to occur beyond territorial boundaries, yet it also gives rise to new legal challenges, particularly in relation to jurisdiction and the enforcement of consumer rights. The method employed in this writing is a normative juridical method with a statutory and literature approach. The findings of the study indicate the existence of a legal vacuum in consumer protection when foreign business actors do not have a representative office in Indonesia. Although Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Electronic Commerce (PMSE) provide a legal foundation, their effectiveness in cross-jurisdictional transactions remains weak. The primary issues identified include the absence of clear provisions regarding choice of law and choice of forum in electronic contracts, as well as the limited jurisdiction of national dispute resolution bodies such as BPSK and BANI. Therefore, harmonization of international law and strengthening of national regulations are necessary to ensure legal certainty and effective consumer protection in cross-border transactions.*

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Keywords: *Business actor liability, Cross-Border Transactions, Consumer Protection*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan kedudukan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi cross-border (lintas negara) ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan e-commerce telah memungkinkan terjadinya transaksi tanpa batas geografis, namun turut memunculkan permasalahan hukum baru, terutama terkait yurisdiksi dan penegakan hak konsumen. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat kekosongan hukum (*legal vacuum*) dalam perlindungan konsumen ketika pelaku usaha asing tidak memiliki perwakilan di Indonesia. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE memberikan dasar hukum, namun efektivitasnya dalam transaksi lintas yurisdiksi masih lemah. Permasalahan utama yang ditemukan adalah tidak jelasnya ketentuan *choice of law* dan *choice of forum* dalam kontrak elektronik, serta keterbatasan yurisdiksi lembaga penyelesaian sengketa nasional seperti BPSK dan BANI. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi hukum internasional dan penguatan regulasi nasional untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan efektif bagi konsumen dalam transaksi cross-border.

Kata Kunci: Tanggung jawab pelaku usaha, Transaksi Cross-Border, Perlindungan Konsumen

LATAR BELAKANG

Perkembangan digitilisasi telah mendorong pertumbuhan pesat perdagangan lintas negara (*cross-border commerce*), seperti melalui *e-commerce*.¹ Pertumbuhan teknologi informasi tersebut membuat konsumen dapat melakukan transaksi tanpa mengenal batasan geografis dan membuat batas-batas teritorial hukum menjadi semakin kabur.² Munculnya *e-commerce* diakibatkan hubungan antara konsumen, pelaku usaha, *service*

¹ Santoso, Edy. "Opportunities and challenges: e-commerce in Indonesia from a legal perspective" *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 22, No.3. (2022): 395-410

² Harahap, Ade Rizqi Naulina, Soesi Idayanti, and Kanti Rahayu. *Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara*. (Jakarta, NEM, 2022), 5-6

providers, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan didalamnya terdiri dari proses produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman dari barang yang dijual.³ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ajat Sudrajat menjelaskan bahwa dalam transaksi pada *e-commerce* antara pelaku usaha (*e-merchant*) dengan konsumen (*e-customer*) dilakukan secara *paperless transaction*.⁴ Maka dari itu, segala transaksi pada *e-commerce* dilakukan secara daring dengan dokumen elektronik baik melalui *chatting* atau *e-mail*. Dengan demikian, memudahkan dalam proses transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang melakukan transaksi jual beli, sehingga jangkauan pemasaran dari pelaku usaha cenderung tidak memiliki batasan. Namun, perkembangan ini juga menimbulkan, problematika baru terkait kedudukan hukum pelaku usaha lintas negara serta mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sebagai kedua belak pihak yang melakukan transaksi.

E-commerce lintas negara menuntut adanya pendekatan hukum yang adaptif dan responsif terhadap karakteristik transaksi digital. Salah satu permasalahan utama adalah identifikasi yurisdiksi yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dari transaksi daring. Konsep yurisdiksi tradisional, yang selama ini didasarkan pada keberadaan fisik para pihak atau tempat terjadinya perbuatan hukum, menjadi tidak memadai dalam menjangkau transaksi berbasis internet yang bersifat *borderless*. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan norma hukum baru yang mengakomodasi prinsip *extraterritoriality* serta asas keadilan bagi konsumen. Di sisi lain, terdapat kebutuhan akan penguatan kerangka kerja sama hukum internasional antarnegara, baik melalui konvensi multilateral maupun perjanjian bilateral, guna memastikan adanya harmonisasi aturan perlindungan konsumen digital. Tanpa itu, pelaku usaha dapat dengan mudah memanfaatkan celah regulasi untuk menghindari tanggung jawab hukum, terkhususnya jika negara asalnya tidak memiliki standar perlindungan konsumen yang setara. Selain itu, platform digital dan penyedia jasa pembayaran yang memfasilitasi transaksi *e-commerce* juga memiliki peran penting dalam memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Regulasi terhadap mereka harus

³ Khalish, M. B. "Analisis tanggung jawab Cross Border Seller kepada konsumen dalam transaksi jual beli di Shopee berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Skripsi Universitas Katolik Parahyangan*. (2024): 21

⁴ Sudrajat, A. "Pajak E-Commerce, Pemecahan dan Solusinya". *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* 2, No.1 (2022): 22-36.

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

diarahkan untuk menjamin adanya mekanisme preventif dan remedial yang dapat diakses oleh konsumen lintas negara secara cepat, efektif, dan terjangkau.

Struktur fundamental interaksi dalam aktivitas jual beli mengalami sebuah transformasi yang besar akibat perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ranah digitalisasi. Mekanisme transaksi yang sebelumnya berlangsung secara langsung melalui tatap muka kini bergeser menuju sistem digital yang mengandalkan media daring. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelaksanaan transaksi, tetapi juga membawa implikasi yuridis terhadap pengaturan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks transaksi elektronik, batas-batas tradisional mengenai subjek dan objek hukum menjadi semakin kompleks, mengingat adanya perpindahan ruang interaksi dari fisik ke virtual. Hal ini menuntut adanya reinterpretasi atas konsep-konsep hukum privat, khususnya terkait kedudukan, hak, dan kewajiban para pihak dalam kontrak yang disepakati secara elektronik. Oleh karena itu, transformasi ini tidak dapat dipandang semata sebagai fenomena ekonomi digital, melainkan juga sebagai tantangan terhadap sistem hukum positif yang harus mampu beradaptasi dengan bentuk-bentuk baru interaksi komersial. Perbedaan utama terletak pada mekanisme komunikasi dan pelaksanaan transaksi, yang tidak lagi bergantung pada tatap muka, melainkan berlangsung melalui media digital berbasis jaringan internet. Relasi antara konsumen dan pelaku usaha kini beralih dari interaksi langsung menjadi hubungan virtual yang lebih kompleks dan tanpa batas geografis. Perubahan ini memerlukan interpretasi hukum yang baru mengenai posisi, hak, dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi berbasis teknologi informasi. Apabila kedua belah pihak berada dalam cakupan yurisdiksi yang sama, seperti dalam wilayah hukum Indonesia, maka instrumen hukum nasional terkait perlindungan konsumen dapat diberlakukan secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Nasution et al. menyoroti bahwa dinamika perdagangan elektronik telah menimbulkan persoalan hukum yang signifikan, antara lain terjadinya penipuan (*fraud*), wanprestasi dalam pelaksanaan kontrak, serta hambatan dalam proses penegakan keadilan bagi konsumen. Hal ini diperburuk oleh belum memadainya kepastian hukum serta minimnya

mekanisme penyelesaian sengketa lintas yurisdiksi yang dapat diakses secara efektif oleh konsumen yang mengalami kerugian.⁵

Perubahan tersebut menyebabkan timbulnya kesulitan dalam proses hukum yakni pembuktian, pelacakan tanggung jawab, serta pelaksanaan putusan hukum terhadap pelaku usaha asing. Konsumen yang dirugikan sering kali menghadapi hambatan untuk memperoleh ganti rugi karena keterbatasan akses terhadap pelaku usaha yang berdomisili di luar negeri, serta ketidakjelasan mengenai hukum mana yang berlaku ketika sengketa muncul. Sehingga, menurut penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2020) menegaskan bahwa *e-commerce* melahirkan bentuk hubungan hukum baru yang membutuhkan instrumen regulasi berbasis prinsip transnasional, termasuk penguatan kontrak elektronik, kejelasan hak dan kewajiban para pihak, serta ketersediaan forum penyelesaian sengketa lintas negara yang cepat dan adil.⁶ Senada dengan itu, Fitriani (2021) menekankan pentingnya harmonisasi hukum internasional, khususnya melalui kerja sama regional seperti *ASEAN Framework Agreement on E-Commerce*, guna menciptakan kepastian hukum dan melindungi kepentingan konsumen dalam transaksi lintas batas.⁷ Dengan demikian, perlu adanya penguatan dalam regulasi guna mengatasi permasalahan yang timbul dalam transaksi *cross-border*.

Transaksi *cross-border* melalui *e-commerce* bukanlah sekadar aktivitas ekonomi, melainkan konstruksi hukum yang menggabungkan berbagai unsur yurisdiksi, hukum perdata, perlindungan konsumen, serta teknologi informasi. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak lagi berada dalam satu sistem hukum, melainkan beririsan dengan sistem hukum negara lain yang memiliki prinsip, struktur, dan mekanisme penegakan hukum yang berbeda. Dalam transaksi *cross-border*, pelaku usaha sering kali memanfaatkan kompleksitas hukum internasional untuk menghindari tanggung jawab, terutama dalam hal pengembalian barang, klaim garansi, atau ganti rugi atas kerugian konsumen. Oleh karena itu, transparansi terhadap hak dan kewajiban masing-masing

⁵ Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Silalahi, J. A. S., & Purba, V. L. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 4, No.2 (2025): 1931-1938.

⁶ Darmawan, Monica Virga. "Analisis Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Lex Renaissance* 5, No. 1 (2020): 1-15.

⁷ Fitriani, D. "Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Perkembangan E-Commerce Dalam Pengambilan Keputusan Bagi Usaha UMKM." *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen* 1, No. 1 (2023): 1-14.

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

pihak harus diperjelas sejak awal dalam ketentuan layanan (*terms and conditions*) yang ditampilkan secara eksplisit dan mudah diakses oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai kerangka hukum utama yang mengatur secara menyeluruh mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha di Indonesia. Regulasi ini menetapkan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, termasuk jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan barang dan/atau jasa. Kendati demikian, implementasi UUPK menghadapi tantangan serius dalam konteks perdagangan lintas negara (*cross-border commerce*), khususnya dalam ekosistem e-commerce, ketika pelaku usaha tidak memiliki entitas hukum atau perwakilan tetap di wilayah yurisdiksi Indonesia. Untuk menanggapi kekosongan ini, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), yang secara khusus mengatur kewajiban hukum bagi pelaku usaha asing yang melakukan transaksi elektronik dengan konsumen Indonesia. PP PMSE memberikan legitimasi yuridis terhadap keterlibatan pelaku usaha asing dalam ekosistem perdagangan elektronik nasional, dengan menetapkan bahwa pelaku usaha yang aktif menjangkau pasar Indonesia dianggap memiliki keberadaan usaha tetap di dalam negeri. Hal ini menandai pergeseran penting dalam konsep yurisdiksi, di mana pengaruh ekonomi terhadap konsumen dalam negeri menjadi dasar untuk mengenakan kewajiban hukum. Dengan demikian, ketentuan ini bukan hanya bertujuan untuk menciptakan persaingan usaha yang adil, tetapi juga menjamin adanya akuntabilitas atas layanan dan produk yang ditawarkan pelaku usaha asing, sekalipun mereka tidak memiliki kantor fisik di Indonesia.

Dalam praktiknya, posisi tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam transaksi lintas negara kerap kali berada dalam wilayah hukum yang tidak tegas atau cenderung abu-abu. Hal ini disebabkan karena banyak perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha asing tidak secara eksplisit mencantumkan pilihan hukum (*choice of law*) maupun forum penyelesaian sengketa (*dispute resolution forum*). Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan dalam menuntut hak-haknya ketika timbul sengketa dari transaksi yang dilakukan secara lintas yurisdiksi. Di tingkat nasional, terdapat sejumlah lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) yang memiliki kewenangan untuk menangani perselisihan yang berkaitan dengan transaksi perdagangan digital lintas negara. Namun, efektivitas

lembaga-lembaga tersebut dalam menangani sengketa *cross-border* masih terbatas, terutama disebabkan oleh kendala yurisdiksi dan belum adanya mekanisme hukum yang secara optimal mampu menjerat pelaku usaha asing yang tidak memiliki kedudukan hukum atau perwakilan resmi di Indonesia.⁸

Ketidaktejelasan yurisdiksi dalam transaksi lintas batas berdampak langsung pada tanggung jawab hukum pelaku usaha asing. Dalam praktiknya, pelaku usaha dapat menghindari tanggung jawab hukum dengan memanfaatkan celah hukum internasional, termasuk ketidakteharmonisan sistem hukum antara negara asal pelaku usaha dan negara domisili konsumen. Hal ini diperparah dengan absennya klausul *choice of law* dan *choice of forum* yang mengikat dalam kontrak elektronik, yang mengakibatkan kesulitan penegakan hukum oleh konsumen di negara asalnya. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi yang rentan, karena tidak hanya harus menghadapi kendala bahasa dan sistem hukum asing, tetapi juga dibebani oleh biaya dan prosedur hukum yang kompleks jika ingin menuntut ganti rugi.⁹ Dalam konteks e-commerce lintas negara, mekanisme perlindungan hukum nasional kerap kali tidak efektif, sebab pelaku usaha asing dapat mengklaim tidak tunduk pada yurisdiksi negara tempat konsumen berdomisili. Hal ini menimbulkan *legal vacuum* yang secara nyata merugikan konsumen.

METODE PENELITIAN

. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yakni suatu metode yang bertumpu pada analisis terhadap norma-norma hukum positif, khususnya regulasi yang berlaku sebagai objek utama kajian. Pendekatan yang digunakan menitikberatkan pada telaah terhadap instrumen hukum tertulis, yang berfungsi sebagai sumber hukum primer dalam konteks penelitian ini. Di samping itu, penelitian ini turut memanfaatkan sumber hukum sekunder, seperti literatur ilmiah, artikel dalam jurnal akademik, buku, serta makalah yang relevan, guna memperkuat dan memperjelas pemahaman atas ketentuan hukum primer. Tak hanya itu, juga digunakan sumber hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia, untuk memberikan penafsiran atau penjelasan tambahan

⁸ Umar, F., Puluhulawa, F. U., & Wantu, F. M. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum." *The Juris* 7, No.2: 438-444.

⁹ *Ibid* h. 440

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

terhadap terminologi dan konsep-konsep yang muncul dalam sumber primer dan sekunder.¹⁰

Adapun dasar hukum yang dijadikan pijakan utama dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yang mengatur tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*), yang dilakukan melalui penelusuran berbagai referensi hukum dan ilmiah, termasuk buku, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, serta jurnal terakreditasi. Data dan bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, dengan cara menafsirkan dan mengevaluasi isi dari bahan-bahan tersebut secara mendalam guna menarik kesimpulan yang relevan dengan permasalahan hukum yang diteliti. Melalui kerangka metodologis ini, penelitian diarahkan untuk menyajikan analisis hukum yang sistematis, mendalam, serta mampu menjawab isu-isu normatif yang menjadi fokus kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi *Cross-Border* Menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia

Dalam perkembangan perdagangan modern, transaksi jual beli yang dilakukan melalui sistem digital atau *e-commerce* telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi, baik di tingkat nasional maupun internasional. Namun, keberadaan transaksi digital ini memunculkan tantangan tersendiri di ranah hukum perdata. Sistem perdagangan yang berlangsung di ruang digital tidak sepenuhnya dapat dijangkau oleh instrumen hukum tradisional yang bersifat teritorial dan berbasis fisik. Penggunaan pendekatan hukum konvensional justru berisiko menciptakan celah serta persoalan hukum baru yang bersifat laten, karena dinamika dunia maya tidak selalu kompatibel dengan batas-batas regulatif yang kaku dan berbasis yurisdiksi lokal.¹¹ Merujuk pada Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) dapat dilihat perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *cross-border*

¹⁰ Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2018), 71.

¹¹ Umar, F., Puluhulawa, F. U., & Wantu, F. M, *Op. Cit.* h. 441

commerce, regulasi tersebut menjadi dasar perlindungan dalam transaksi tersebut. Regulasi tersebut menjadi pondasi hukum guna melindungi setiap hak konsumen dalam transaksi lintas batas. UUPK menetapkan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, sementara PP PMSE memberikan pengaturan lebih spesifik mengenai perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk kewajiban pelaku usaha asing.

Transaksi *cross-border* selain memudahkan dalam proses jual-beli, tetapi menimbulkan tantangan hukum didalamnya. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan sistem hukum antarnegara yang terlibat dalam transaksi lintas batas. Perbedaan ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen, terutama ketika terjadi sengketa yang melibatkan pelaku usaha asing. Dalam banyak kasus, kontrak antara konsumen dan pelaku usaha asing tidak secara jelas menentukan hukum yang berlaku atau forum penyelesaian sengketa, sehingga menyulitkan konsumen untuk menuntut haknya. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Naomi, C. S., et. al. yang menunjukkan bahwa konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dalam transaksi internasional, dan perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya mampu mengatasi ketidakseimbangan ini.¹² Ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha asing dalam transaksi lintas batas semakin diperparah oleh minimnya mekanisme penegakan hukum yang efektif dan dapat dijangkau lintas yurisdiksi. Keberadaan klausul baku dalam kontrak elektronik sering kali menguntungkan pelaku usaha, terutama dalam menentukan forum dan hukum yang berlaku, tanpa memberikan pilihan setara kepada konsumen. Situasi ini menempatkan konsumen dalam kerentanan ganda: pertama, karena keterbatasan akses terhadap keadilan; kedua, karena kurangnya literasi hukum terhadap implikasi dari persetujuan digital yang bersifat sepihak. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan hukum yang lebih progresif dan transnasional, yang tidak hanya fokus pada regulasi formal, tetapi juga menjamin prinsip keadilan substantif bagi konsumen sebagai pihak yang lebih rentan dalam arsitektur ekonomi digital global.

Pada UUPK mengatur secara tegas kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka pasarkan. Ketentuan mengenai hak-hak konsumen tertuang

¹² Naomi, C. S., Aselina, I., Aljabar, M. I., & Febriansah, R. "Perlindungan Konsumen Dalam Stransaksi E-Commerce Lintas Batas Negara". *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 9, No.7 (2024): 51-60.

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

dalam Pasal 4, yang memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa; hak untuk memilih dan mendapatkan produk sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah disepakati; dan hak untuk memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan jujur terkait barang dan/atau jasa tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha lebih lanjut ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1), yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat penggunaan produk atau layanan yang mereka perdagangkan. Sementara itu, Pasal 21 menetapkan bahwa importir memiliki tanggung jawab sebagai produsen atas produk impor, khususnya apabila produsen asing yang bersangkutan tidak memiliki perwakilan resmi di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ruang lingkup tanggung jawab hukum pelaku usaha tidak hanya terbatas pada produsen domestik, tetapi juga mencakup importir yang memperkenalkan produk dari luar negeri ke pasar Indonesia.

Selain itu, Pasal 23 memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan, apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban ganti rugi. Ketentuan ini memberikan mekanisme perlindungan hukum yang dapat diakses oleh konsumen dalam menghadapi pelanggaran haknya, termasuk dalam situasi transaksi lintas yurisdiksi. Namun demikian, UUPK masih belum secara eksplisit mengatur mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha asing dalam konteks transaksi lintas batas, yang pada praktiknya menimbulkan tantangan tersendiri dalam upaya penegakan hukum terhadap entitas yang tidak memiliki kehadiran fisik di wilayah Indonesia. Untuk mengatasi kekosongan norma tersebut, PP PMSE hadir dengan perluasan rezim tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks perdagangan digital, termasuk transaksi lintas negara. Pasal 7 ayat (1) dalam PP PMSE ini menyatakan bahwa pelaku usaha asing yang secara aktif memasarkan atau melakukan transaksi elektronik dengan konsumen di wilayah Indonesia dianggap memiliki kehadiran usaha secara fisik di Indonesia. Aktivitas “aktif” ini diukur berdasarkan beberapa parameter, seperti volume transaksi, nilai ekonomi dari transaksi, jumlah barang yang dikirim, serta frekuensi akses oleh konsumen Indonesia.

Lebih lanjut, Pasal 2 ayat (2) memperjelas bahwa ruang lingkup pengaturan PP PMSE mencakup kegiatan perdagangan secara elektronik yang dilakukan oleh pelaku

usaha, baik yang berkedudukan di dalam maupun di luar wilayah hukum Indonesia, sepanjang transaksi tersebut ditujukan kepada konsumen di Indonesia. Untuk memperkuat posisi hukum konsumen dalam konteks lintas batas, Pasal 7 ayat (3) mewajibkan pelaku usaha asing yang melakukan transaksi aktif di Indonesia untuk menunjuk perwakilan resmi yang berkedudukan di wilayah hukum Indonesia. Pengaturan ini dirancang guna memastikan bahwa pelaku usaha asing tunduk pada yurisdiksi hukum nasional dan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen atas produk atau layanan yang mereka tawarkan di Indonesia.

Ketentuan dalam PP PMSE secara jelas menunjukkan pengakuan negara terhadap keberadaan transaksi lintas batas negara, serta memperluas yurisdiksi hukum nasional terhadap pelaku usaha asing yang menjangkau konsumen di Indonesia. Regulasi ini mengharuskan pelaku usaha asing menunjuk perwakilan resmi di dalam negeri, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 PP PMSE. Kewajiban tersebut bertujuan untuk menjamin efektivitas penegakan hukum nasional sekaligus memberikan perlindungan yang konkret kepada konsumen domestik terhadap praktik bisnis lintas yurisdiksi. Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (3), disebutkan bahwa pelaku usaha yang mengabaikan atau tidak menyelesaikan laporan kerugian konsumen akan dimasukkan dalam daftar prioritas pengawasan oleh Menteri terkait, yang merupakan bentuk kontrol administratif untuk mendorong kepatuhan. Di sisi lain, Pasal 22 ayat (1) menegaskan bahwa apabila terdapat konten informasi elektronik yang bersifat ilegal dalam proses perdagangan digital, maka baik pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri, termasuk penyelenggara sarana perantara, akan dimintai pertanggungjawaban atas akibat hukum yang ditimbulkan. Ketentuan ini mempertegas prinsip tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap isi dan aktivitas dalam sistem elektronik yang mereka kelola, termasuk dampak hukumnya terhadap konsumen.

Di tengah dinamika perdagangan digital lintas negara, penting untuk memastikan bahwa pelaku usaha asing yang memanfaatkan akses pasar domestik tidak semata-mata mengambil keuntungan ekonomi tanpa terikat oleh kewajiban hukum yang setara. Dalam konteks ini, penunjukan perwakilan di Indonesia tidak hanya menjadi instrumen administratif, melainkan juga berfungsi sebagai sarana akuntabilitas hukum yang konkret. Perwakilan tersebut dapat menjadi titik kontak bagi konsumen dan otoritas nasional dalam menangani aduan, menyampaikan gugatan, serta menjalankan proses hukum

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *CROSS-BORDER* MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

lainnya. Hal ini menciptakan mekanisme yang lebih terstruktur dan adil bagi konsumen Indonesia dalam menuntut hak-haknya, sekaligus mencegah praktik impunitas oleh pelaku usaha asing. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya memperkuat posisi tawar konsumen di era digital, tetapi juga menunjukkan upaya negara dalam membangun tata kelola perdagangan elektronik yang berkeadilan dan berkelanjutan.

Pengaturan dalam UUPK dan PP PMSE menunjukkan upaya pemerintah Indonesia dalam melindungi konsumen dalam transaksi *cross-border*. Secara teoritis, ketentuan ini memberi ruang bagi konsumen untuk memiliki akses terhadap penyelesaian sengketa secara lebih efisien karena adanya perwakilan dalam yurisdiksi Indonesia. Namun, dalam praktiknya, banyak pelaku usaha asing yang belum atau bahkan sengaja menghindari kewajiban tersebut. Hal ini mengakibatkan konsumen kehilangan akses terhadap mekanisme pengaduan dan proses hukum di dalam negeri. Apabila terjadi sengketa, konsumen harus mengajukan gugatan ke negara asal pelaku usaha, yang jelas akan menyulitkan secara biaya, waktu, serta ketidaksesuaian hukum dan bahasa. Terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Pertama, meskipun PP PMSE mewajibkan pelaku usaha asing untuk menunjuk perwakilan di Indonesia, tidak semua pelaku usaha asing mematuhi ketentuan ini. Hal ini menyulitkan konsumen dalam menuntut haknya ketika terjadi sengketa. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing yang tidak memiliki kehadiran fisik di Indonesia masih menghadapi kendala yurisdiksi. Kedua, perlindungan konsumen dalam transaksi *cross-border* juga memerlukan kerja sama internasional. Harmonisasi peraturan perlindungan konsumen antarnegara dapat membantu menciptakan standar yang seragam dan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara elektronik. Selain itu, kerja sama dalam penegakan hukum dan pertukaran informasi antarnegara dapat memperkuat perlindungan konsumen.

Kedudukan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dan Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi *Cross-Border*

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi katalis utama dalam percepatan pertumbuhan perdagangan berbasis digital atau e-commerce, termasuk aktivitas transaksi lintas batas negara (*cross-border commerce*). Perkembangan ini tidak hanya membuka peluang ekonomi baru, tetapi juga memunculkan tantangan signifikan, terutama dalam aspek perlindungan konsumen.

Salah satu isu sentral adalah bagaimana menetapkan pertanggung jawaban dari pelaku usaha asing yang secara aktif menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengandung prinsip-prinsip fundamental terkait hak-hak konsumen, termasuk hak atas ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat penggunaan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Namun demikian, regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur status hukum dan kewajiban pelaku usaha luar negeri dalam konteks transaksi lintas yurisdiksi. Sebagai respons terhadap kekosongan normatif tersebut, pemerintah mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang menghadirkan ketentuan lebih rinci terhadap aktivitas perdagangan digital, termasuk yang dilakukan secara lintas batas.

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap individu maupun badan, baik berbadan hukum maupun tidak, yang menjalankan kegiatan ekonomi di wilayah hukum Indonesia secara mandiri atau bersama pihak lain berdasarkan perjanjian usaha di berbagai sektor ekonomi. Namun demikian, dalam konteks transaksi lintas negara (cross-border), pelaku usaha tidak selalu beroperasi atau berdomisili di dalam negeri. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) memberikan pengakuan hukum terhadap pelaku usaha asing yang menjalankan aktivitas perdagangan digital dengan konsumen di Indonesia. Pasal 2 ayat (1) dari regulasi tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha luar negeri yang secara aktif menjalin transaksi dengan konsumen Indonesia dikenai tanggung jawab yang setara dengan pelaku usaha domestik, asalkan memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 7. Kriteria tersebut meliputi antara lain: (a) jumlah transaksi yang melebihi 1.000 kali dalam satu tahun dan/atau (b) volume pengiriman barang yang melampaui 1.000 unit dalam periode yang sama. Pengaturan ini memperluas yurisdiksi hukum nasional terhadap entitas asing selama aktivitasnya berdampak langsung terhadap konsumen Indonesia.

Ketentuan tersebut mencerminkan penerapan prinsip *long-arm jurisdiction*, di mana negara dapat menerapkan peraturan hukumnya kepada subjek hukum asing apabila terdapat *nexus* atau hubungan hukum yang substansial dengan yurisdiksi negara tersebut. Dalam PP PMSE, ketentuan Pasal 7 ayat (2) menyatakan bahwa pelaku usaha luar negeri yang aktif di pasar Indonesia diwajibkan untuk menunjuk perwakilan hukum yang

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

berkedudukan di wilayah Indonesia. Kewajiban ini merupakan bentuk atribusi tanggung jawab hukum, yang tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi konsumen domestik, tetapi juga memastikan bahwa pelaku usaha asing tunduk pada sistem hukum nasional, khususnya dalam aspek perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa.¹³ Oleh karena itu, entitas usaha asing tidak dapat menghindari tanggung jawab hukum hanya karena status hukum asing atau tidak memiliki domisili di Indonesia

Lebih lanjut, Pasal 45 ayat (2) UUPK memberikan alternatif penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang dapat ditempuh melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi, tergantung pada kesepakatan para pihak. Konsumen Indonesia berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha asing melalui Pengadilan Negeri, sepanjang dapat dibuktikan adanya keterkaitan hukum yang signifikan antara pelaku usaha dan wilayah hukum Indonesia. Meskipun Pasal 52 sampai dengan Pasal 58 UUPK memberikan ruang penyelesaian melalui BPSK, efektivitasnya cenderung lebih cocok diterapkan terhadap pelaku usaha domestik.

Di sisi lain, partisipasi pelaku usaha asing dalam mekanisme penyelesaian sengketa alternatif seperti BPSK masih menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait pelaksanaan putusan yang bersifat lintas yurisdiksi. Oleh karena itu, PP PMSE melalui Pasal 63 memberikan opsi penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR merupakan mekanisme alternatif berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengatasi sengketa perdagangan lintas batas secara efisien, cepat, dan terjangkau. Sistem ini sangat relevan dalam konteks transaksi elektronik internasional, terutama jika pelaku usaha telah menyediakan fasilitas penyelesaian elektronik atau mencantumkannya dalam syarat dan ketentuan (*terms and conditions*).

Kehadiran ODR tidak hanya mencerminkan adaptasi terhadap dinamika perdagangan digital, tetapi juga menjadi wujud modernisasi akses terhadap keadilan di ranah transnasional. Dalam konteks ini, ODR tidak hanya berfungsi sebagai jalur penyelesaian alternatif, tetapi juga sebagai jembatan hukum lintas negara yang mempertemukan hak konsumen dengan tanggung jawab pelaku usaha asing tanpa dibatasi oleh kendala geografis. Keunggulan utama dari ODR terletak pada fleksibilitas

¹³ Afwija, Z. M. (2021). "Penyelesaian Sengketa Atas Kerugian Konsumen Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce" (*Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya*). (2021)

proses, efisiensi waktu, serta biaya yang relatif rendah, sehingga memperluas jangkauan perlindungan hukum. Namun demikian, efektivitas implementasi ODR sangat bergantung pada komitmen pelaku usaha dalam mengintegrasikan sistem penyelesaian elektronik yang transparan, adil, dan akuntabel.

Kompleksitas ini timbul dari fakta bahwa pelaku usaha dan konsumen sering kali berada dalam sistem hukum yang berbeda, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum dalam hal mekanisme penyelesaian sengketa, yurisdiksi yang berwenang, serta pengakuan atas putusan hukum asing. Dalam konteks ini, penguatan kerangka regulasi domestik menjadi langkah awal yang penting, namun belum mencukupi tanpa adanya integrasi dengan norma dan standar internasional. Harmonisasi hukum antarnegara menjadi prasyarat bagi terciptanya rezim perlindungan konsumen yang efektif dan komprehensif di era digital. Di samping itu, keterlibatan aktif platform digital sebagai perantara transaksi juga tidak dapat dikesampingkan. Mereka memiliki posisi strategis untuk menjamin bahwa transaksi yang berlangsung di platformnya memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan kontraktual. Tanpa kontribusi nyata dari sektor swasta, upaya hukum dari negara cenderung tidak akan mencapai efektivitas optimal.

Dalam rangka memperkuat efektivitas penegakan hukum terhadap pelaku usaha lintas negara, diperlukan sinergi antara institusi pemerintah, penyedia platform digital, serta organisasi perlindungan konsumen. Transparansi informasi, peningkatan sistem keamanan digital, dan penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi pilar penting dalam pembangunan sistem perlindungan konsumen yang berkelanjutan, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.¹⁴ Hal ini menunjukkan bahwa sekalipun yurisdiksi dapat ditegakkan secara normatif, efektivitasnya sangat bergantung pada kerja sama internasional, baik melalui perjanjian bilateral, regional, maupun multilateral yang mengatur pengakuan dan pelaksanaan putusan lintas negara (*enforcement of foreign judgments*). Oleh karena itu, pembentukan mekanisme koordinatif lintas lembaga yang melibatkan Kementerian Perdagangan, Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Lembaga

¹⁴Rahman, Irsan, Riezka Eka Mayasari, and Tia Nurapriyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, No.8 (2023): 683-691.

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan Konsumen, menjadi sangat relevan untuk memperkuat ekosistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Upaya ini juga harus dibarengi dengan edukasi publik yang masif dan terstruktur, agar konsumen memiliki pemahaman memadai mengenai hak-haknya, serta mampu menggunakan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia secara efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kemajuan teknologi informasi dan transformasi digital telah menciptakan paradigma baru dalam perdagangan global, di mana transaksi lintas negara menjadi bagian penting dari perekonomian, termasuk di Indonesia. Tantangan utama dalam transaksi ini mencakup perbedaan sistem hukum, ketidakpastian kontraktual, serta kesulitan menegakkan hukum terhadap pelaku usaha asing tanpa perwakilan di Indonesia. UUPK menjadi dasar perlindungan konsumen nasional, namun belum secara tegas mengatur tanggung jawab pelaku usaha asing. Kekosongan ini diisi oleh PP PMSE yang memperluas yurisdiksi hukum Indonesia melalui penerapan prinsip long-arm jurisdiction, mewajibkan pelaku usaha asing dengan aktivitas ekonomi signifikan untuk tunduk pada hukum nasional dan menunjuk perwakilan di Indonesia. Dalam hal penyelesaian sengketa, UUPK dan PP PMSE menyediakan mekanisme melalui pengadilan, BPSK, serta Online Dispute Resolution (ODR) yang menawarkan efisiensi dan akses lintas yurisdiksi. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala, seperti rendahnya kepatuhan pelaku usaha asing, lemahnya penegakan hukum lintas negara, dan belum optimalnya penerapan ODR. Karena itu, penguatan kerja sama antar lembaga serta pengembangan sistem penyelesaian sengketa digital menjadi kunci dalam menjamin perlindungan konsumen di era perdagangan digital global.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Harahap, Ade Rizqi Naulina, Soesi Idayanti, and Kanti Rahayu. *Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara*. (Jakarta, NEM, 2022)
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2018)

Wamafma, Filep. *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce*. (Amerta Media, 2023.)

Jurnal/Skripsi

Afwija, Z. M. (2021). "Penyelesaian Sengketa Atas Kerugian Konsumen Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce" (*Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya*). (2021)

Darmawan, Monica Virga. "Analisis Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Elektronik (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Jurnal Lex Renaissance* 5, No. 1 (2020).

Fitriani, D. "Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Perkembangan E-Commerce Dalam Pengambilan Keputusan Bagi Usaha UMKM." *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen* 1, No. 1 (2023).

Khalish, M. B. "Analisis yuridis tanggung jawab Cross Border Seller kepada konsumen dalam transaksi jual beli di Shopee berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Skripsi Universitas Katolik Parahyangan*. (2024).

Maheswari, Alya Anindita. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara." *Jurnal Education and Development* 11, No.2 (2023)

Naomi, C. S., Aselina, I., Aljabar, M. I., & Febriansah, R. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE LINTAS BATAS NEGARA." *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 9, No.7 (2024)

Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Silalahi, J. A. S., & Purba, V. L. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4, No.2 (2025).

Nurpadila, Mutiara, and Devis Siti Hamzah Marpaung. "Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 5, No.2 (2021).

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER MENURUT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

- Rahman, Irsan, Riezka Eka Mayasari, and Tia Nurapriyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, No.8 (2023)
- Santoso, Edy. "Opportunities and challenges: e-commerce in Indonesia from a legal perspective" *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol.22, no.3. (2022): page.395-410.
- Sudrajat, A. "Pajak E-Commerce, Pemecahan dan Solusinya". *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* 2, No.1 (2020)
- Umar, F., Puluhulawa, F. U., & Wantu, F. M. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum." *The Juris* 7, No.2.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik