JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG
Universitas Islam Sultan Agung
Semarang, 19 September 2026
ISSN: 2963-2730

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PERDAGANGAN INTERNASIONAL PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

[1]Monica Margareth Surentu*, [2]Dini Amalia Fitri

[1,2]Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

*Corresponding Author:
mnq.28382@gmail.com

ABSTRAK

Globalisasi ekonomi dan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mengubah lanskap perdagangan global menjadi tanpa batas negara. Konsumen di Indonesia kini dapat dengan mudah mengakses serta membeli berbagai macam produk barang maupun jasa dari pelaku usaha asing melalui platform perdagangan elektronik lintas negara. Kendati demikian, kemudahan transaksi ini membawa risiko kerugian yang cukup tinggi bagi konsumen akibat ketimpangan posisi tawar, penggunaan klausul baku yang merugikan, perbedaan yurisdiksi antarnegara, serta lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa lintas batas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional berdasarkan perspektif hukum perdata serta mengkaji upaya penyelesaian sengketa yang ideal bagi konsumen dalam transaksi lintas negara. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan perbandingan. Analisis data dilakukan secara kualitatif terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional sangat dibutuhkan untuk mengatasi ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha asing. Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi transaksi elektronik memberikan landasan normatif terkait hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi, dengan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa online yang cepat dan berkeadilan guna menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Kata Kunci: Hukum, Internasional, Konsumen, Perlindungan

ABSTRACT

Economic globalization and rapid developments in information technology have transformed the global trade landscape into a borderless realm. Consumers in Indonesia can now easily access and purchase various goods and services from foreign business actors through cross-border electronic commerce platforms. Nevertheless, this ease of transaction entails a high risk of loss for consumers due to unequal bargaining positions, the use of detrimental standard clauses, jurisdictional differences between countries, and weak cross-border dispute resolution mechanisms. This research aims to analyze the forms of consumer legal protection in international trade agreements from a civil law perspective and to examine ideal dispute resolution efforts for consumers in cross-border transactions. The research method used is normative juridical with statutory, conceptual, and comparative approaches. Data analysis was conducted qualitatively on primary, secondary, and tertiary legal materials. The results indicate that legal protection for consumers in international trade agreements is essential to overcome the imbalance between consumers and foreign business actors. Provisions in the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and electronic transaction regulations provide a normative foundation regarding consumer rights and business actor responsibilities. Dispute resolution efforts can be pursued through litigation or non-litigation channels, with the development of fast and fair online dispute resolution mechanisms to ensure legal certainty for consumers.

Keywords: Law, International, Consumer, Protection

A. PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia menempatkan hukum sebagai panglima tertinggi dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara sesuai dengan nilai Pancasila. Ketentuan yuridis ini didasarkan pada amanat Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Konsekuensi dari prinsip negara hukum tersebut menuntut agar setiap tindakan pemerintah, aparat penegak hukum, dan seluruh warga negara senantiasa berpedoman pada aturan hukum yang berlaku. Kedudukan yang setara di hadapan hukum memastikan bahwa setiap individu mendapatkan jaminan keadilan tanpa ada diskriminasi dalam bentuk apa pun.

Perkembangan zaman yang ditandai oleh arus globalisasi ekonomi telah membawa perubahan besar terhadap pola konsumsi masyarakat modern lintas negara. Konsumen secara leluasa dapat mengakses berbagai produk barang dan jasa dari luar negeri melalui platform perdagangan digital yang sangat canggih. Fenomena tersebut memicu ketergantungan baru terhadap transaksi perdagangan internasional yang melibatkan subjek hukum dari yurisdiksi berbeda. Namun, kemudahan akses ini sering kali tidak diimbangi dengan jaminan kepastian hukum yang memadai bagi konsumen yang berada pada posisi tawar lebih lemah dibandingkan pelaku usaha asing.

Perjanjian perdagangan internasional umumnya menggunakan bentuk kontrak baku yang dirancang sepihak oleh pelaku usaha dengan memuat klausul teknis yang rumit. Konsumen praktis tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi ulang atas syarat dan

ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak dalam dokumen perjanjian tersebut. Ketidakseimbangan posisi tawar ini sangat berpotensi menimbulkan kerugian material maupun immateriil bagi konsumen ketika terjadi sengketa transaksi. Hukum perdata hadir untuk menyeimbangkan hubungan hukum keperdataan tersebut agar asas keadilan tetap terjaga bagi konsumen sebagai pihak yang rentan.

Asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk membuat kesepakatan sesuai kehendak bebas mereka. Kendati demikian, kebebasan tersebut tidak bersifat mutlak dan harus dibatasi agar tidak melanggar ketentuan undang-undang, kesusilaan, serta ketertiban umum. Dalam kontrak internasional, penerapan asas ini sering kali menimbulkan kerumitan akibat perbedaan sistem hukum antarnegara asal para pihak yang bertransaksi. Batasan yang tegas sangat diperlukan agar kebebasan berkontrak tidak disalahgunakan oleh pelaku usaha untuk melepaskan diri dari tanggung jawab hukum.

Sistem perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai landasan hukum utama. Undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemandirian, serta kemampuan konsumen dalam melindungi diri dari praktik perdagangan yang merugikan. Meskipun cakupan regulasi nasional cukup luas, penegakan hukum menghadapi kendala serius ketika transaksi dilakukan secara lintas batas negara dengan melibatkan subjek hukum asing. Perbedaan yurisdiksi dan rumitnya mekanisme penyelesaian sengketa menjadi hambatan nyata bagi konsumen domestik.

Ketidakpastian mengenai pilihan hukum dan pilihan forum sering kali merugikan kedudukan hukum konsumen dalam sengketa perdagangan internasional. Pelaku usaha asing kerap mencantumkan klausul pilihan hukum negara asal mereka di dalam kontrak guna menghindari berlakunya hukum nasional konsumen. Hal tersebut mengakibatkan konsumen mengalami kesulitan besar untuk menuntut haknya karena harus berhadapan dengan sistem peradilan asing yang memerlukan biaya litigasi sangat tinggi. Perlindungan hukum perdata yang ideal harus mampu memberikan solusi efektif bagi konsumen meskipun transaksi dilakukan secara lintas batas negara.

Praktik pencantuman klausul eksonerasi atau pembebasan tanggung jawab dalam perjanjian perdagangan internasional sangat merugikan posisi konsumen secara sepihak. Pelaku usaha berusaha membatasi tanggung jawab hukum mereka atas cacat tersembunyi atau kerugian yang timbul akibat penggunaan produk yang mereka pasarkan. Praktik tersebut secara nyata bertentangan dengan asas iktikad baik yang menjadi pilar utama dalam hukum perikatan perdata. Oleh karena itu, lembaga peradilan atau badan penyelesaian sengketa harus melakukan pengawasan ketat terhadap klausul baku agar tidak mencederai hak konsumen.

Kemajuan teknologi informasi dalam perdagangan elektronik internasional semakin meningkatkan frekuensi transaksi lintas batas yang sulit diawasi oleh otoritas negara. Konsumen sering kali hanya berinteraksi melalui media digital tanpa mengetahui secara pasti identitas serta alamat nyata dari pelaku usaha luar negeri. Kondisi ini menyulitkan konsumen dalam melakukan upaya hukum ketika terjadi wanprestasi atau barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Harmonisasi regulasi internasional sangat dibutuhkan guna menciptakan kerangka perlindungan yang seragam bagi konsumen di seluruh dunia.

Peranan hukum perdata sangat krusial dalam menyediakan instrumen perlindungan berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, serta pemenuhan prestasi bagi konsumen yang dirugikan. Namun, penerapan instrumen hukum tersebut dalam ranah internasional sering terbentur pada persoalan pengakuan dan pelaksanaan putusan pengadilan asing di dalam negeri. Tanpa adanya perjanjian kerja sama internasional yang kuat, putusan pengadilan domestik maupun luar negeri akan sulit dieksekusi secara nyata. Sinergi antara hukum nasional dan instrumen internasional menjadi kunci utama terciptanya kepastian perlindungan hukum.

Pemerintah bersama para pemangku kepentingan memiliki tanggung jawab besar untuk memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan internasional yang melibatkan konsumen domestik. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik turut memberikan kerangka hukum bagi transaksi digital. Integrasi yang kuat antara hukum perlindungan konsumen dan hukum perdagangan elektronik akan mampu menciptakan iklim transaksi yang aman. Perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif harus berjalan beriringan demi menjamin tegaknya keadilan bagi konsumen.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menitikberatkan pada analisis terhadap norma hukum tertulis dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan hukum perdata internasional. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan perbandingan untuk mengkaji keabsahan kontrak serta kedudukan hukum para pihak. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Seluruh data tersebut dianalisis secara kualitatif guna memberikan gambaran yang sistematis, objektif, dan mendalam mengenai permasalahan yang diteliti.

C. PEMBAHASAN

a. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Perdagangan Internasional Perspektif Hukum Perdata

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional memegang peranan yang sangat penting guna menciptakan keadilan dalam lalu lintas hukum keperdataan global. Transaksi komersial lintas negara yang melibatkan konsumen domestik dan pelaku usaha asing sering kali diwarnai oleh ketimpangan kedudukan ekonomi dan posisi tawar. Pelaku usaha memiliki keunggulan penguasaan informasi produk serta penyusunan draf kontrak secara sepihak. Ketimpangan ini menuntut kehadiran negara melalui instrumen hukum perdata untuk memberikan perlindungan yang seimbang. Hukum perdata berfungsi sebagai instrumen pengimbang agar kebebasan berkontrak tidak disalahgunakan untuk merugikan pihak yang lemah.

Asas kebebasan berkontrak yang tercantum di dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk merumuskan isi

perjanjian. Namun, kebebasan tersebut dibatasi oleh syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya mengenai syarat sebab yang halal. Suatu perjanjian dilarang melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dalam konteks perjanjian perdagangan internasional, klausul yang merugikan konsumen secara sepihak dapat dikategorikan bertentangan dengan asas kepatutan dan iktikad baik. Pengadilan berwenang untuk menguji keabsahan klausul baku yang dicantumkan oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kuat mengenai hak-hak dasar yang wajib diperoleh oleh setiap konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi produk merupakan instrumen penting untuk menghindari penyesatan. Pelaku usaha asing yang memasarkan produknya kepada konsumen di Indonesia wajib mematuhi standar perlindungan konsumen nasional demi terciptanya kepastian hukum.

Kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan juga diatur secara tegas guna menjamin terpenuhinya hak-hak keperdataan konsumen yang bertransaksi. Ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Pelaku usaha dilarang menghasilkan atau memperdagangkan barang yang tidak memenuhi standar mutu yang berlaku. Apabila terjadi kerugian akibat penggunaan produk cacat, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai ketentuan hukum perdata yang berlaku.

Perkembangan teknologi dan perdagangan digital lintas negara menuntut adanya penyesuaian regulasi yang dapat menjangkau transaksi elektronik secara efektif. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan pengaturan mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak internasional. Pengaturan ini memberikan kejelasan hukum mengenai kedudukan hukum transaksi digital lintas batas.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memperkuat perlindungan bagi konsumen yang bertransaksi secara daring, termasuk dengan pelaku usaha asing. Regulasi tersebut mewajibkan pelaku usaha asing yang melakukan perdagangan secara elektronik dengan konsumen di Indonesia untuk mematuhi ketentuan perlindungan konsumen nasional. Pelaku usaha asing juga diwajibkan menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen serta menggunakan Bahasa Indonesia dalam informasi produk tertentu. Pengaturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen domestik dari praktik perdagangan curang yang dilakukan oleh entitas bisnis luar negeri.

Tantangan utama dalam perlindungan hukum konsumen internasional adalah penentuan hukum yang berlaku serta yurisdiksi pengadilan yang berwenang apabila timbul sengketa. Klausul pilihan hukum dan pilihan forum yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha

sering kali merugikan posisi konsumen. Dalam perspektif hukum perdata internasional, pengadilan harus mampu menerapkan asas pelindungan pihak yang lemah untuk mengesampingkan klausul pilihan hukum yang merugikan hak fundamental konsumen. Perlindungan substantif harus diutamakan daripada formalitas prosedural yang kaku dalam penyelesaian sengketa lintas negara.

Prinsip pertanggungjawaban produk atau product liability merupakan doktrin penting dalam hukum perdata untuk melindungi konsumen dari bahaya produk cacat buatan pabrik. Produsen asing bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian fisik maupun material yang dialami oleh konsumen akibat cacat tersembunyi pada produk. Penerapan prinsip ini memastikan bahwa pelaku usaha tidak dapat berlindung di balik klausul eksonerasi yang membebaskan mereka dari tanggung jawab hukum. Perlindungan ini mencakup kewajiban penarikan produk berbahaya serta pemberian ganti rugi yang layak kepada konsumen yang menjadi korban.

Asas iktikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi instrumen moral dan hukum yang mengikat para pihak dalam perjanjian. Pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perdagangan internasional tidak boleh dilakukan dengan mengabaikan kepatutan dan keadilan bagi konsumen. Pelaku usaha wajib bersikap jujur dan transparan sejak tahap penawaran hingga pascapenjualan. Pelanggaran terhadap asas iktikad baik dapat menjadi dasar bagi konsumen untuk membatalkan perjanjian dan menuntut ganti rugi melalui lembaga peradilan yang berwenang.

Klausul eksonerasi yang lazim ditemukan dalam syarat dan ketentuan perjanjian standar internasional sering kali bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen nasional. Klausul yang bertujuan membebaskan pelaku usaha dari segala bentuk tanggung jawab hukum atas wanprestasi atau perbuatan melawan hukum harus dinyatakan batal demi hukum. Hakim perdata memiliki kewenangan untuk melakukan penafsiran progresif guna melindungi kepentingan konsumen yang tidak memiliki daya tawar. Perlindungan ini memastikan bahwa keadilan substansial dapat ditegakan di tengah dinamika perdagangan internasional yang semakin kompleks.

Peranan hukum perdata internasional dalam menyelesaikan konflik norma mensyaratkan adanya titik-titik taut yang jelas antara peristiwa hukum dan sistem hukum yang bersangkutan. Asas nasionalitas dan asas teritorialitas menjadi pertimbangan bagi hakim dalam menentukan hukum yang harus diberlakukan terhadap sengketa konsumen lintas negara. Perlindungan konsumen ditempatkan sebagai hukum yang bersifat memaksa guna melindungi kepentingan publik yang lebih luas. Hal ini mencegah penerapan hukum asing yang secara substansial merendahkan standar perlindungan minimum bagi konsumen domestik.

Kerja sama internasional antarnegara menjadi elemen pendukung yang sangat vital dalam mewujudkan efektivitas perlindungan hukum konsumen lintas batas. Konvensi internasional dan instrumen harmonisasi hukum perdagangan dirancang untuk menyamakan standar perlindungan konsumen di berbagai yurisdiksi. Pemerintah Indonesia perlu aktif berpartisipasi dalam forum multilateral guna memperjuangkan kepentingan konsumen nasional. Harmonisasi regulasi domestik dengan standar internasional akan mengurangi celah hukum yang sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab keperdataan.

Aspek pembuktian dalam sengketa perjanjian perdagangan internasional secara elektronik memerlukan pengakuan hukum terhadap dokumen digital dan tanda tangan elektronik. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan kekuatan hukum yang sah bagi alat bukti elektronik. Konsumen dapat menggunakan rekaman transaksi, konfirmasi pesanan, dan komunikasi digital sebagai dasar pembuktian di persidangan. Pengakuan alat bukti modern ini mempermudah konsumen dalam menuntut hak keperdataan mereka dari pelaku usaha asing.

Pengawasan preventif oleh instansi pemerintah terkait sangat diperlukan untuk menyaring produk impor yang beredar di pasaran agar memenuhi standar keamanan dan keselamatan. Badan Perlindungan Konsumen Nasional bersama kementerian terkait harus mengawasi kepatuhan pelaku usaha asing terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pencegahan dini melalui pengawasan ketat akan meminimalkan potensi kerugian massal yang dialami oleh masyarakat. Sinergi antara pengawasan administratif dan penegakan hukum perdata menciptakan sistem perlindungan yang menyeluruh dan dapat diandalkan.

Efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional sangat bergantung pada kesadaran hukum masyarakat serta ketegasan aparat penegak hukum. Konsumen yang memiliki pemahaman baik mengenai hak dan kewajibannya akan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi lintas batas. Di sisi lain, penegak hukum dituntut untuk bersikap progresif dalam menerapkan ketentuan perundang-undangan demi mewujudkan keadilan substantif. Dengan demikian, perlindungan hukum perdata tidak hanya menjadi normatif belaka, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh konsumen dalam kehidupan nyata.

b. Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Ideal Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Perdagangan Internasional Perspektif Hukum Perdata

Penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional merupakan instrumen pemulihan hak yang krusial ketika terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha. Sengketa lintas batas sering kali menemui jalan buntu akibat perbedaan yurisdiksi dan rumitnya prosedur hukum antarnegara. Konsumen domestik yang mengalami kerugian akibat transaksi dengan pelaku usaha asing memerlukan jalur penyelesaian yang efektif, cepat, dan berkeadilan. Hukum perdata menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak, baik melalui lembaga peradilan umum maupun di luar pengadilan secara damai.

Ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Jalur litigasi di pengadilan umum memberikan putusan yang bersifat mengikat dan memiliki kekuatan eksekutorial yang kuat. Namun, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dalam perkara internasional sering terkendala oleh masalah yurisdiksi, waktu persidangan yang panjang, serta biaya litigasi yang sangat tinggi bagi konsumen perorangan.

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi pilihan yang sangat rasional dan dianjurkan dalam menangani sengketa perdagangan internasional. Berdasarkan

ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menawarkan proses yang lebih cepat, sederhana, dan ekonomis dibandingkan peradilan formal. Meskipun demikian, jangkauan kewenangan lembaga arbitrase atau mediasi konvensional masih terbatas pada yurisdiksi nasional.

Perkembangan teknologi digital melahirkan mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik yang dikenal sebagai Online Dispute Resolution. Mekanisme ini dinilai sangat ideal untuk menyelesaikan sengketa perdagangan internasional lintas batas tanpa harus menghadirkan para pihak secara fisik di persidangan. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan dasar bagi pentingnya penyelesaian sengketa digital yang transparan dan efisien. Pengembangan sistem penyelesaian sengketa daring harus didukung oleh regulasi yang mengakui keabsahan putusan arbitrase elektronik lintas negara.

Mekanisme Online Dispute Resolution yang ideal harus memenuhi unsur kecepatan, biaya terjangkau, kemudahan akses, serta dipimpin oleh mediator atau arbiter yang independen. Proses mediasi dan arbitrase daring memungkinkan konsumen di Indonesia menyampaikan bukti-bukti digital secara langsung melalui platform elektronik yang aman. Pelaku usaha asing yang beroperasi di pasar digital wajib menyediakan tautan atau akses menuju layanan penyelesaian sengketa tersebut. Kewajiban ini harus dicantumkan dalam syarat dan ketentuan perdagangan elektronik guna menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

Pengakuan dan pelaksanaan putusan badan penyelesaian sengketa luar negeri atau putusan arbitrase internasional di Indonesia diatur berdasarkan ketentuan hukum acara perdata dan konvensi internasional. Konvensi New York Tahun 1958 mengenai Pengakuan dan Pelaksanaan Putusan Arbitrase Asing memberikan landasan bagi eksekusi putusan arbitrase lintas negara. Pengadilan negeri di Indonesia berwenang memeriksa dan memberikan pengesahan terhadap putusan arbitrase asing sepanjang tidak bertentangan dengan ketertiban umum nasional. Mekanisme ini memastikan bahwa putusan pemulihan hak bagi konsumen dapat dieksekusi terhadap aset pelaku usaha asing.

Peranan pemerintah melalui instansi teknis sangat dibutuhkan dalam memfasilitasi penanganan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha internasional. Kementerian Perdagangan dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional perlu membangun jaringan kerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen di berbagai negara sahabat. Kerja sama bilateral dan multilateral ini penting untuk melakukan investigasi bersama serta memberikan sanksi administratif terhadap pelaku usaha asing yang melakukan pelanggaran berat. Perlindungan konsumen lintas batas tidak dapat diselesaikan secara mandiri oleh satu negara tanpa dukungan diplomasi hukum internasional.

Asas itikad baik dalam penyelesaian sengketa menuntut kedua belah pihak untuk berpartisipasi aktif dalam proses negosiasi atau mediasi secara jujur dan kooperatif. Pelaku usaha asing tidak boleh menggunakan hambatan geografis dan perbedaan hukum untuk mengabaikan tanggung jawab ganti rugi kepada konsumen. Apabila pelaku usaha terbukti melakukan wanprestasi, mereka wajib mematuhi hasil kesepakatan perdamaian atau putusan lembaga penyelesaian sengketa yang berwenang. Kepatuhan sukarela ini

akan menciptakan iklim perdagangan internasional yang sehat dan berkeadilan bagi seluruh pihak.

Penguatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa di dalam negeri harus terus dilakukan agar mampu menangani sengketa perdagangan berbasis digital secara profesional. Arbiter dan mediator yang menangani perkara internasional wajib memiliki pemahaman mendalam mengenai hukum perdata internasional dan hukum perdagangan elektronik. Pelatihan berkala serta peningkatan fasilitas teknologi informasi menjadi kunci peningkatan kualitas layanan penyelesaian sengketa konsumen. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa akan meningkat apabila proses penanganan perkara berjalan transparan dan akuntabel.

Edukasi hukum bagi konsumen mengenai hak dan prosedur penyelesaian sengketa merupakan langkah preventif yang sangat efektif untuk meminimalkan kerugian lanjutan. Masyarakat perlu diberikan pemahaman tentang pentingnya membaca syarat dan ketentuan perjanjian sebelum melakukan transaksi pembelian produk luar negeri. Konsumen juga harus mengetahui jalur pengaduan yang sah apabila menghadapi masalah hukum dengan pelaku usaha asing. Kesadaran hukum yang tinggi akan memperkuat posisi tawar konsumen dalam menuntut hak pemulihan kerugian secara proporsional.

Harmonisasi hukum acara perdata internasional terkait forum penanganan sengketa konsumen perlu diupayakan melalui ratifikasi konvensi internasional yang berpihak pada perlindungan konsumen. Penentuan forum pengadilan yang memudahkan konsumen mengajukan gugatan di negara tempat tinggalnya merupakan wujud keadilan substantif. Pelaku usaha asing yang memasarkan produk ke suatu negara harus tunduk pada yurisdiksi pelindung konsumen di negara tempat konsumen tersebut berada. Ketentuan ini akan menghilangkan praktik manipulasi klausul forum yang selama ini merugikan pihak konsumen.

Penerapan sanksi perdata berupa ganti rugi pemulihan keadaan semula harus dilaksanakan secara konsisten oleh aparat penegak hukum terhadap pelanggar hak konsumen. Ganti rugi tidak hanya mencakup nilai nominal barang yang rusak, tetapi juga kerugian immateriil yang timbul akibat ketidaknyamanan atau bahaya kesehatan. Putusan hakim perdata yang mewajibkan pembayaran ganti rugi harus dieksekusi secara tegas melalui juru sita pengadilan. Penegakan hukum yang tegas memberikan efek jera bagi pelaku usaha untuk senantiasa menjaga kualitas produk dan layanan mereka.

Peran asosiasi konsumen memiliki arti strategis dalam memberikan bantuan hukum, advokasi, serta pendampingan bagi konsumen yang menghadapi sengketa perdagangan internasional. Asosiasi konsumen dapat mengajukan gugatan kelompok atau class action untuk memperjuangkan hak-hak konsumen yang dirugikan secara massal oleh pelaku usaha asing. Mekanisme gugatan perwakilan kelompok terbukti efektif dalam mengatasi ketimpangan biaya dan tenaga bagi konsumen individu. Dukungan regulasi terhadap legal standing asosiasi konsumen harus terus diperkuat dalam sistem hukum perdata nasional.

Evaluasi terhadap pelaksanaan regulasi perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik harus dilakukan secara berkala oleh pembuat kebijakan bersama para akademisi hukum. Dinamika perdagangan global yang sangat cepat menuntut adaptasi hukum yang responsif terhadap bentuk-bentuk pelanggaran baru di ranah digital. Pemerintah dan parlemen perlu merumuskan penyempurnaan undang-undang yang

ISSN: 2963-2730

secara khusus mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi lintas batas. Langkah legislatif ini menjamin sistem hukum nasional tetap relevan dan mampu melindungi kepentingan warga negara.

Upaya penyelesaian sengketa yang ideal bagi konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional menuntut sinergi antara regulasi nasional, mekanisme online dispute resolution, dan kerja sama internasional. Perlindungan hukum perdata harus mampu menjembatani perbedaan yurisdiksi demi mewujudkan keadilan bagi konsumen sebagai pihak yang rentan. Dengan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan adil, hak-hak keperdataan konsumen dapat terpulihkan dengan baik. Kepastian hukum ini akan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang sehat, transparan, dan berkelanjutan di masa depan.

D. PENUTUP

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian perdagangan internasional berdasarkan perspektif hukum perdata sangat diperlukan untuk mengatasi ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha asing, terutama dalam transaksi elektronik lintas batas. Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi terkait informasi dan transaksi elektronik memberikan landasan normatif mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan keabsahan klausul perjanjian. Upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi, di mana pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa daring yang cepat, murah, dan berkeadilan menjadi solusi ideal untuk menjamin kepastian hukum serta pemulihan hak konsumen dalam perdagangan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Asshiddiqie, Jimly. *Gagasan Negara Hukum Indonesia*. Jakarta: Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2023.

Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2019.

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.

Irianto, Sulistyowati. *Metode Penelitian Hukum Konstelasi dan Refleksi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009.

Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1989.

Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press, 2018.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Miru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003.

Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2007.

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2014.