

URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN ATAS PRODUK IMPOR PADA E-COMMERCE APLIKASI TAOBAO

Felex Jonathan¹, Shenti Agustini^{2*}, Lu Sudirman³

¹ Faculty of Law, Universitas Internasional Batam, Indonesia.

² Faculty of Law, Universitas Internasional Batam, Indonesia.* E-mail: shenti.agustini@uib.ac.id

³ Faculty of Law, Universitas Internasional Batam, Indonesia.

***Corresponding Author**

Abstract: *In the rapid development of technology, one of the developments is in the form of e-commerce or online shopping which can be national or international cross border, in e-commerce the consumer buyers do not intervene or can physically see the goods sold to them until the arrival of the goods in the hands of the buyer. The imbalance, which favors business actors over consumers, underscores the need for legal frameworks that guarantee effective consumer protection. This study uses normative legal research methods, with statutory approach and conceptual approach this compares state regulations due to the relation with international and seeking the effective law for the problem. This analysis employs the theory of legal protection as formulated by Philipus M. Hadjon to examine the relevant legal issues. In Indonesia, such as the Shopee application, the law used as an umbrella to guarantee consumer rights is the Consumer Protection Law, but when e-commerce is cross-border or international, it causes a legal vacuum, Taobao being one of the international e-commerce applications in China taken as an example. When a dispute occurs because consumers need protection rights if there is no law, there is no guarantee. So this research aims to analyze the existence of the law whether it can guarantee consumer rights or there is still no law that can guarantee consumer rights against things like losses so that an urgency is needed to overcome the legal vacuum.*

Keywords: *E-commerce; Consumer Protection; International.*

How to Site: Felex Jonathan, Shenti Agustini, Lu Sudirman (2025). Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian Atas Produk Impor pada E-commerce Aplikasi Taobao. Jurnal hukum *to-ra*, 11 (2), pp 331-351. DOI. 10.55809/tora.v11i2.569

Introduction

E-commerce atau *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi jual beli antara penjual dan pembeli atas barang dan jasa dengan kontrak disetujui dengan media elektronik sehingga para pihak secara online atau tidak secara langsung melakukan transaksi.¹ Dengan perkembangan teknologi saat ini telah mendorong pertumbuhan pesat dalam pendirian platform *e-commerce* menyebabkan peralihan dari pasar konvensional ke *marketplace* daring memberikan dampak positif, terutama dalam

¹ Acep Rohendi, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional," *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2015), <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v3i2.34>.

mempermudah proses transaksi dan pembelian. Namun, di sisi lain transformasi digital ini juga menimbulkan tantangan khususnya bagi konsumen. Kemudahan akses terhadap produk dari pasar nasional maupun internasional menyebabkan keterbatasan bagi konsumen dalam memverifikasi kondisi barang secara langsung. Hal ini dapat meningkatkan risiko terjadinya kecurangan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga diperlukan mekanisme perlindungan konsumen yang lebih efektif.² Salah satu contoh platform *e-commerce* yang sukses dalam internasional adalah Taobao sebuah tempat pembelanjaan online yang berpusat di Hangzhou, Tiongkok ditemukan oleh Alibaba Group pada tahun 2003. Taobao merupakan platform bagi pelaku usaha kecil dan individu untuk membuka toko daring serta menarik konsumen berbahasa Mandarin.³

Akibat pelaku usaha memiliki posisi yang lebih unggul daripada konsumen dalam perdagangan daring terciptanya konsep perlindungan konsumen yang bertujuan untuk mengatur kepentingan konsumen serta memberikan jaminan kepastian hukum bagi mereka.⁴ Di Indonesia hukum perlindungan konsumen diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sementara secara internasional diatur dalam *The United Nations Guidelines for Consumer Protection* dan di Tiongkok diatur dalam Undang-Undang Republik Rakyat Tiongkok tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen atau (*Zhōnghuá rénmín gònghéguó xiāofèi zhě quányì bǎohù fǎ*) (*中华人民共和国消费者权益保护法*).⁵

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen *e-commerce crossborder* seperti Taobao serta memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan perlindungan atas produk yang mengalami kecacatan. Menurut data Kementerian Perdagangan, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai Rp533 triliun pada tahun 2023, mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp476 triliun.⁶

² Yustina Dhian Novita and Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Studi Magister Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2021), <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.

³ Phang Wenxuan et al., "Issue about Taobao for Countries Other than China," 2019, <https://doi.org/https://doi.org/10.32535/ijthap.v2i3.594>.

⁴ Tri Ciar Atsetya, Budi Santoso, and Adya Paramita Prabandari, "Perlindungan Para Pihak Dalam Perdagangan Secara Elektronik," *NOTARIUS* 13 (2020), <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31086>.

⁵ H Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2021, <http://repository.uki.ac.id/6131/2/BukuHukumPerlindunganKonsumen2021.pdf>.

⁶ Ni Luh Anggela, "Kemendag Ramal Transaksi E-Commerce Di RI Tembus Rp533 Triliun," January 5, 2024, <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun>.

Grafik 1. Data Jumlah Pengguna *E-commerce* di Indonesia



Sumber: Statista (diolah PDSI, Kementerian Perdagangan)

- Jumlah pengguna e-commerce di Indonesia terus mengalami kenaikan sejak tahun 2020, hingga pada tahun 2023 jumlah pengguna e-commerce di Indonesia sebanyak 58,63 juta pengguna.
- Jumlah pengguna e-commerce di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat antara hingga tahun 2029 mencapai 99,1 juta pengguna.

© Pusat Data Dan Sistem Informasi, 2024

Sumber : Kementerian Perdagangan

Berdasarkan dari data sekunder yang diperoleh melalui artikel media dapat diketahui bahwa meskipun dengan teknologi yang mutakhir saat ini dan adanya aturan dari aplikasi yang ketat, kerugian konsumen masih saja terjadi karena pengguna aplikasi *e-commerce* tidak dapat melihat secara langsung produk tersebut. Dengan menganalisis hukum Indonesia untuk mempertanyakan jaminan perlindungan masyarakat yang belum jelas terkait kerugian pembelanjaan produk *e-commerce* internasional dan penyelesaian yang sulit menjadi alasan dari pemilihan judul “Urgensi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kerugian atas Produk Impor *E-commerce*”.

Contoh kasus penipuan konsumen yang terjadi di Taobao berupa barang palsu konsumen yang bernama Nan Moumou membeli kamera pengintai dari merek tertentu di toko digital Taobao dan telah membayar 2.000 yuan. Halaman toko tersebut ditandai produk resmi, tetapi setelah Nan Moumou menerima produk tersebut, dia melakukan verifikasi kepada Perusahaan pemilik merek tersebut dan mengetahui bahwa produk tersebut palsu. Sehingga konsumen mengajukan pengembalian dana dari Taobao dan setelah diverifikasi Taobao aplikasi melakukan pengembalian dana seluruhnya.⁷ Dalam kasus ini diperlihatkan bahwa terhadap barang penipuan konsumen internasional hanya dapat bergantung kepada taobao atas kompensasi dikarenakan berdasarkan analisis eksistensi hukum tidak dapat diterapkan atau memiliki kesulitan.

Analisis kesenjangan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan normatif dengan merujuk pada pasal 1457 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu

⁷ 丁慧, “315 案例说 | 商家承诺正品却卖假货? 法院判决三倍赔偿! (315 Kasus Mengatakan | Pedagang Menjanjikan Produk Asli Tetapi Menjual Palsu? Pengadilan Memberikan Ganti Rugi Tiga Kali Lipat!),” 澎湃新闻, March 13, 2025, https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_30390872.

persetujuan di mana salah satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Dalam transaksi jual beli internasional, konsumen membayar melalui metode digital kepada penjual di luar negeri dengan harapan menerima produk sesuai informasi yang tertera. Selain itu, UUPK mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi, dengan hak dan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 4 dan 5, sedangkan hak dan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam pasal 6 dan 7. Namun, dalam praktiknya (*das sein*) terdapat kesenjangan hukum yang ditandai dengan kompleksitas dalam transaksi lintas negara, khususnya ketika konsumen menerima produk cacat atau merugikan. Dalam kasus pengajuan pengembalian barang atau permintaan ganti rugi, sering kali terjadi kendala seperti tidak adanya kompensasi yang layak sehingga efektivitas perlindungan konsumen masih belum optimal.⁸

Penelitian ini berkontribusi secara akademis memberi pengetahuan kepada pembaca bahwa efektivitas jaminan hukum dalam melindungi masyarakat tidak hanya bergantung pada norma yang berlaku tetapi juga melihat yurisdiksi hukum apakah memiliki kewenangan untuk mengatur. Sehingga penelitian ini menganalisis apakah eksistensi hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen dapat terjamin terhadap pembelian barang impor *e-commerce* internasional. Manfaat praktis berupa menyadarkan masyarakat bahwa terdapatnya kesenjangan hukum terkait dengan perlindungan konsumen atas pembelian *e-commerce* internasional maka jika tidak adanya urgensi perlindungan hukum yang mengatur atas kerugian produk akan menjadi resiko dari konsumen untuk pembelian online *e-commerce* internasional.

Teori yang dipakai untuk analisis merupakan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon. Dimana memandang perlindungan hukum sebagai alat untuk melindungi hak-hak warga negara dari tindakan otoritas penguasa atau pemerintah. Philipus M. Hadjon membagi perlindungan hukum menjadi dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya suatu pelanggaran untuk mencegah pelanggaran tersebut dan represif diberikan setelah terjadinya pelanggaran untuk memberikan pemulihan atau kompensasi. Maka perlu dilakukannya penyatuan dan koordinasi kepentingan masyarakat dari berbagai hal dan kepentingan yang hanya dapat dilindungi dengan membatasi kepentingan di pihak lain.⁹ Hukum memiliki posisi tertinggi sebagai penentu kepentingan manusia yaitu mengurus hak dan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi berdasarkan negara yang menganut *Rule of Law* yang ditemukan oleh Albert Venn Dicey.¹⁰ Pemakaian teori ini melihat dimana diperlukannya pembatasan terhadap pelaku usaha *e-commerce* luar negeri yang mempunyai iktikad tidak baik dalam hal tersebut dengan pembatasan dapat melindungi

⁸ Dedy Paryadi, "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 3 (December 5, 2018): 652, <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.

⁹ J H Sinaulan, "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat," *Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 4, no. 1 (2018), <https://www.jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/67>.

¹⁰ Marten Bunga, "Modernisasi Negara Dalam Konteks Supremasi Hukum," *Jurnal Al-Himayah* 5, no. 2 (2021): 98–108, <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ah/article/view/2478>.

kepentingan dari pihak konsumen yang posisinya bersifat rendah dalam suatu transaksi *e-commerce*.

Metode penelitian hukum yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Penelitian hukum normatif membahas tentang hukum positif yang berlaku pada masyarakat dimana sebagai dasar mengatur perilaku setiap orang. Metode penelitian ini berfokus kepada penyelesaian masalah hukum dengan mencari tahu bagaimana akan diselesaikannya suatu masalah hukum dan pengaturan hukum terkait permasalahan tersebut dengan cara mempelajari bahan pustaka atau data sekunder belaka dengan mengkaji perbandingan hukum antara negara Indonesia dan Tiongkok.¹¹ Pendekatan penelitian yang digunakan berupa pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statutory Approach*) adalah pendekatan hukum yang bersifat mutlak dikarenakan membahas norma hukum tertulis. Fokus dari pendekatan ini menganalisis konsistensi serta validitas dari suatu hukum menggunakan teknik penalaran hukum. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) pendekatan ini digunakan untuk menganalisis norma yang kosong dalam peraturan Undang-Undang tujuannya memberikan penjelasan doktrin dan filosofis untuk mengidentifikasi dasar konsep hukum. Pendekatan perbandingan hukum (*Comparative Law Approach*) merupakan perbandingan sistem hukum atau peraturan antara dua negara atau lebih untuk memahami perbedaan variasi hukum yang berbeda dan kesamaan untuk memberikan solusi hukum.¹²

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berfokus kepada data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian. Hal ini mencakup bahan hukum primer berupa dasar hukum suatu analisis seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, KUHPerdara, Undang-Undang Republik Rakyat Tiongkok tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen (*中华人民共和国消费者权益保护法*), *United Nation Convention on Contracts for the International Sale of Goods*, dan *United Nations Guidelines for Consumer Protection*. Dan bahan hukum sekunder berupa bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, artikel jurnal, dan pendapat ahli hukum. Teknik analisis yang digunakan atas data yang diperoleh berupa analisis kualitatif deskriptif yaitu menjelaskan norma secara sistematis dan analisis perbandingan hukum sebagai perbandingan norma perlindungan konsumen di Indonesia dengan Tiongkok atau regulasi internasional lainnya untuk memunculkan makna dan informasi yang bermanfaat.¹³

¹¹ Hari Sutra Disemadi, "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies," *Journal of Judicial Review* 24, no. 2 (2022): 289–304, <https://doi.org/10.37253/jjr.v>.

¹² T. A. S. Negara, "Normative Legal Research In Indonesia: Its Origins And Approaches," *Audito Comparative Law Journal* 4, no. 1 (2023): 2023, <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/aclj.v4i1.24855>.

¹³ David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 8 (2021): 2463–78, <https://doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021.2463-2478>.

Novelty dari penelitian ini berupa unsur internasional yang mayoritas penelitian sekarang lebih berfokus pada lingkup nasional. Penelitian terdahulu hanya membahas sebatas perlindungan konsumen dalam transaksi domestik yang sebenarnya hukum tersebut sudah jelas diatur Indonesia pada UUPK, berdasarkan penelitian terdahulu menjelaskan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi seperti lazada dan shopee mengkaji dalam hal transaksi *e-commerce* dalam nasional.¹⁴ Namun pada penelitian ini membahas perbandingan hukum mengenai regulasi yang dapat mengatur transaksi *e-commerce* internasional atau lintas negara secara efektif. Dari latar belakang tersebut peneliti menemukan 2 rumusan masalah dalam penelitian ini. Pertama, berupa bagaimana eksistensi hukum perlindungan konsumen atas produk impor yang dibeli langsung melalui *e-commerce* Taobao? Kedua, apakah implementasi hukum perlindungan konsumen tersebut sudah memenuhi kewajiban untuk melindungi konsumen atas kerugian dari *e-commerce* Taobao? Sehingga terhadap permasalahan tersebut tujuan dari penelitian terdapat dua berupa meneliti dan mencari eksistensi hukum perlindungan konsumen yang ada mengatur *e-commerce* Internasional dan analisis mengenai apakah peraturan-peraturan tersebut dapat dilaksanakan terhadap *e-commerce* Internasional.

Discussion

Eksistensi Hukum Perlindungan Konsumen atas Produk Impor *E-commerce*

Di Indonesia terdapat hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yaitu UUPK. Undang-undang ini berfungsi untuk melindungi konsumen dari ketimpangan posisi antara penjual dan pembeli. Penjual dalam *e-commerce* sering kali berada pada posisi yang lebih dominan karena tidak ada keterlibatan langsung dari pembeli dalam proses transaksi.¹⁵ Keberadaan hukum perlindungan konsumen juga mengatur berbagai aspek, termasuk larangan terhadap praktik yang merugikan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme pengawasan.¹⁶

Hukum tersebut mengatur terhadap transaksi *e-commerce* guna melindungi pihak konsumen contoh aplikasi seperti shopee dimana pembelian dilakukan di Indonesia dari satu tempat ke tempat lain yang dalam hal tersebut masih mencakup sang pelaku usaha yang masih di Indonesia. Tetapi ketika *e-commerce* tersebut berasal dari internasional dimana barang yang diimpor tidak berada di Indonesia melainkan dari negara lain contohnya seperti pada aplikasi Taobao yang dimiliki oleh Tiongkok barang-

¹⁴ Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee," *Lex Lata* 4, no. 3 (2023), <https://core.ac.uk/download/pdf/555369071.pdf>.

¹⁵ Dianne Eka, Rusmawati Dosen, and Bagian Keperdataan, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2013), <https://doi.org/https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no2.378>.

¹⁶ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 2746–5047, <https://doi.org/https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8482.903-913>.

barang pembelanjaan tersebut akan dikirim dari pelaku usaha Tiongkok ke Indonesia. Adanya unsur asing tersebut menyebabkan peraturan Indonesia atau domestik tidak dapat menjangkau luar negeri sebab bukan merupakan kewenangan relatif atau wilayah hukum peraturan tersebut.

Dengan adanya *e-commerce* yang dapat diakses secara internasional seperti Taobao tempat perdagangan internasional. Sehingga hukum perlindungan konsumen yang ada pada Indonesia tidak mampu menjangkau ke luar negeri contoh negara seperti Tiongkok akibat perbatasan antar dua negara serta perbedaan hukum. Contohnya seperti pasal 8-17 UUPK tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tidak akan dapat menjerat penjual Taobao yang berada pada negara Tiongkok dikarenakan mereka tunduk pada hukum Tiongkok. Contoh lain seperti pasal 45 ayat (1) UUPK tentang penyelesaian sengketa menyatakan “bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, hal ini tidak mampu dilaksanakan apabila pelaku usaha tersebut berada di negara lain yaitu asas teritorialitas dalam hukum perdata internasional”.¹⁷

Sementara pada negara Tiongkok terdapat hukum perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Republik Rakyat Tiongkok tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen (*Zhōnghuá rénmín gònghéguó xiāofèi zhě quányì bǎohù fǎ*) (中华人民共和国消费者权益保护法). Dijelaskan pada pasal 1 bahwa undang-undang ini dirumuskan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen yang sah, menjaga ketertiban sosial dan ekonomi, dan mendorong perkembangan ekonomi pasar sosialis yang sehat. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tiongkok terdapat 8 Bab yaitu: Bab I Ketentuan umum, Bab II Hak Konsumen, Bab III Kewajiban Pelaku Usaha, Bab IV Perlindungan Negara terhadap Hak dan Kepentingan Konsumen yang Sah, Bab V Organisasi Konsumen, Bab VI Penyelesaian Sengketa, Bab VII Tanggung Jawab Hukum, Bab VIII Ketentuan Tambahan.

Ketika terjadi perselisihan atas hak dan kepentingan konsumen timbul di Tiongkok dapat mengikuti Pasal 39 UU perlindungan konsumen Tiongkok dijelaskan bahwa perselisihan tersebut dapat diselesaikan melalui saluran :

1. Bernegosiasi dan menyelesaikan dengan pelaku usaha;
2. Meminta mediasi oleh asosiasi konsumen atau organisasi mediasi lain yang didirikan secara sah;
3. Mengeluh ke departemen administrasi terkait;
4. Menyerahkan ke lembaga arbitrase untuk arbitrase sesuai dengan kesepakatan arbitrase yang dicapai dengan operator;
5. Memulai litigasi di pengadilan rakyat.

¹⁷ Laurensius Arliman S, “Perkawinan Antar Negara Di Indonesia Berdasarkan Hukum Perdata Internasional,” *Kertha Patrika* 39, no. 03 (June 21, 2018): 176, <https://doi.org/10.24843/KP.2017.v39.i03.p03>.

Dalam *淘宝平台规则总则 (Táobǎo píngtái guīzé zǒngzé)* Ketentuan Umum Aturan Platform Taobao pada Pasal 2 ayat (1) dasar hukum pada Taobao menggunakan Undang-undang *E-commerce* Republik Rakyat Tiongkok, Undang-Undang Keamanan Siber Republik Rakyat Tiongkok, Undang-Undang Republik Rakyat Tiongkok tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen dan peraturan nasional lainnya disebut sebagai ketentuan hukum menetapkan hak dan kewajiban hukum semua pihak termasuk penjual dan pembeli dalam platform Taobao. Sehingga pembeli dari Indonesia menjadi terikat pada aturan tersebut, tetapi sebagai pembeli hal ini menyebabkan ketimpangan hukum dikarenakan saat terjadinya sebuah sengketa maka proses pengadilan akan bersifat rumit. Dikarenakan pihak yang dari dua negara berbeda, tetapi dalam hal ini yang lebih dirugikan berupa pihak pembeli yang tidak berada pada Tiongkok. Sebab mengikuti ketentuan Taobao menganut peraturan Tiongkok pembeli yang dari luar negeri terbatas oleh asas teritorialitas salah satunya kesulitan dalam penyelesaian sengketa karena konsumen berada pada negara berbeda.

Terhadap kesenjangan tersebut Taobao sendiri membuat ketentuan peraturan yang harus dipatuhi para pihak sebagai ketentuan pengguna platform Taobao berupa penjual dan pembeli dengan dapat diakses dari peraturan yang sudah disiapkan dalam website maupun aplikasi Taobao. Dalam aturan umum Taobao juga ada beberapa lapisan peraturan untuk meminimalisir terjadinya potensi penipuan dari pihak penjual dengan Pasal 15 tentang uang jaminan menjelaskan penjual harus menyetor deposit sesuai dengan Spesifikasi Manajemen Margin Taobao untuk menjamin kinerja dan kepatuhan terhadap komitmen layanan perlindungan konsumen dengan peraturan tersebut sebagai ancaman terhadap resiko pelanggaran yang dilakukan oleh pihak penjual.

Mekanisme bekerjanya deposit Taobao merujuk kepada *淘宝网保证金管理规范 (Táobǎo wǎng bǎozhèngjīn guǎnlǐ guīfàn)* Standar Manajemen Deposit Keamanan Taobao. Pada Pasal 3 uang jaminan berupa dana yang dibayar penjual untuk menjamin kualitas barang dan layanan kepada konsumen. Pada Pasal 8 tentang pemulihan ketika terjadinya sengketa dengan konsumen dan ditemukan bahwa penjual bertanggung jawab maka Taobao dapat memotong deposit penjual sebagai pengembalian uang atau kompensasi kepada konsumen. Jika uang deposit tidak mencukupi maka Taobao dapat menggunakan dana sendiri untuk kompensasi dan menagih pembayaran dari penjual.

Perbandingan hukum perlindungan konsumen negara Indonesia dan negara Tiongkok ketika dilihat dari undang-undang yang ada di kedua negara tersebut memuat isi yang hampir serupa dimana keduanya terdapat pengaturan tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha serta penyelesaian sengketa. Tetapi dalam UUPK Indonesia menjelaskan perlindungan konsumen dalam hal sanksi serta larangan secara jelas, sementara Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tiongkok penjelasannya lebih secara umum.

Tabel 1. Perbandingan antara Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Rakyat Tiongkok

Topik	UU No.8 Tahun 1999 Indonesia	UU Perlindungan Konsumen Tiongkok (RRT)
BAB I Ketentuan Umum	Menjelaskan terkait istilah umum yang dipakai	Menjelaskan tentang fungsi Undang-Undang serta para pihak
Perbuatan yang dilarang	Dijelaskan secara spesifik terhadap apa saja larangan pelaku usaha dalam pasal 8-17	Larangan tidak secara langsung dijelaskan hanya terdapat pada pasal 27
Informasi Pribadi Konsumen	Tidak dibahas	Sementara dibahas dalam UU RRT yaitu pada Pasal 14, Pasal 29, Pasal 50 yang mengatur tentang informasi pribadi konsumen harus dijaga dan bersifat rahasia
Sanksi	Tertulis secara jelas sanksi administratif dan sanksi pidana pada pasal 62 berupa ayat 1 “pidana paling lama 5 tahun dan pidana denda sebanyak Rp.2.000.000.000 (dua miliar rupiah). Ayat 2 pidana penjara paling lama 2 tahun dan pidana denda sebanyak Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah)”	Sanksi berupa ganti rugi serta sanksi administrasi dengan mengacu kepada Peraturan lainnya. Besaran ganti rugi tidak dinyatakan secara langsung tapi ganti rugi terhadap akibat kecurangan pengadaan oleh pelaku usaha wajib mengembalikan kerugian yang dialami konsumen sebesar 3 kali lipat dari harga yang dibeli konsumen dengan syarat minimal kompensasi berupa RMB 500 (sekitar Rp. 1.130.000), apabila mengakibatkan korban cedera atau sakit maka wajib mengganti biaya pengobatan serta biaya alat bantu penyandang cacat. apabila

		mengakibatkan kematian biaya pemakaman dan kompensasi kematian harus dibayarkan. Dan dapat dikaitkan kepada Hukum Pidana Republik Rakyat Tiongkok, apabila mengakibatkan kematian orang dapat dipidana paling singkat 10 tahun, seumur hidup, pidana mati dan denda paling sedikit 50% dari jumlah penjualan dan paling banyak dua kali lipat dari jumlah barang yang dijual, atau harta disita.
--	--	--

Kedua peraturan sama-sama mengakui sejumlah hak dasar yang penting bagi konsumen menjamin perlindungan kepentingan. Terhadap proses penyelesaian sengketa di Indonesia penyelesaian sengketa dapat mengambil jalur litigasi atau non-litigasi yaitu negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sedangkan, di Tiongkok menggunakan sistem penyelesaian yang lebih formal dengan adanya lembaga arbitrase khusus dan prosedur mediasi diatur langsung oleh pemerintah atau industri tertentu atau menyerahkan kasus kepada lembaga arbitrase.¹⁸

Dengan perbedaan peraturan negara tersebut maka merujuk pada hukum internasional yang mengatur tentang perdagangan internasional seperti Konvensi Perserikatan Bangsa-bangsa tentang Kontrak Internasional untuk Penjualan Barang (*United Nation Convention on Contracts for the International Sale of Goods/CISG*) yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan *e-commerce* internasional. Tetapi pada *Article 2* tidak dapat diterapkan pada penjualan yang dibeli secara Individu, melainkan pada *Article 2* lebih khusus diterapkan pada jual beli yang dilakukan pihak perusahaan pada negara yang berbeda.¹⁹ Peraturan tersebut juga masih belum diratifikasi oleh Indonesia dikarenakan kurang ketertarikan dari pemerintah karena lebih terfokus kepada prioritas legislatif yang lain. Dampaknya Indonesia tidak secara langsung mengikuti peraturan

¹⁸ Axel Imanuel Tania et al., "Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Dan Tiongkok," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 6 (2024), <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jmia.v1i6.3021>.

¹⁹ Ricky Saputra and Viola Damayanti, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional," *Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 12, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.28946/rpt.v12i2.3364>.

CISG tetapi ketika perdagangan internasional Indonesia masih tetap berinteraksi dengan CISG dikarenakan kebesaran mitra dagang Indonesia adalah anggota CISG.²⁰

Sementara Regulasi *United Nations Guidelines for Consumer Protection* berfokus kepada efektivitas perlindungan konsumen dengan tujuan untuk mendorong kerja sama anggota negara dalam hal mempertahankan perlindungan konsumen. Pada Bagian ke IV prinsip untuk praktik bisnis yang baik diperlukan seperti :

- a. Perlakuan yang adil dan merata, bisnis harus memperlakukan secara adil dan jujur terhadap konsumen untuk menghormati konsumen yang berada di posisi yang lemah.
- b. Perilaku komersial, dalam bisnis tidak boleh menggunakan praktek illegal seperti penipuan yang bersifat merugikan konsumen. Bisnis harus memperhatikan kepentingan konsumen dan bertanggung jawab menegakkan perlindungan konsumen.
- c. Pengungkapan dan transparansi, bisnis harus menyediakan informasi akurat dan tidak menyesatkan dalam hal terkait barang penjualan serta memberikan akses informasi yang mudah.
- d. Pendidikan dan peningkatan kesadaran, bisnis harus membantu konsumen dalam hal meningkatkan pengetahuan terkait resiko.
- e. Perlindungan privasi, bisnis harus melindungi data konsumen berdasarkan sekuritas dan transparansi terkait dengan pengumpulan dan penggunaan data diri konsumen.
- f. Keluhan dan penyelesaian perselisihan konsumen, bisnis harus menyediakan sarana penanganan keluhan serta penyelesaian perselisihan yang efektif tanpa adanya biaya yang tidak diperlukan.

Pedoman perlindungan konsumen ini juga mendorong anggota negara *United Nation* untuk menetapkan regulasi perlindungan konsumen seperti: Praktek bisnis yang baik, informasi serta komunikasi antara konsumen dan bisnis dengan mudah, informasi yang jelas terkait barang yang dibeli, kontrak yang mudah dipahami dan adil, proses transparansi. Anggota negara juga harus mendorong mengatasi keluhan konsumen melalui alternatif penyelesaian sengketa termasuk untuk kasus lintas negara.

Alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen Taobao berupa negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Negosiasi merupakan proses penyelesaian sengketa tanpa melibatkan pihak ketiga dalam ini antara pihak penjual dan pembeli di e-commerce internasional. Para pihak akan mencari kesepakatan bersama secara sukarela terlebih dahulu dimana sifatnya fleksible karena tidak membutuhkan biaya sama sekali untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Apabila tidak tercapainya kesepakatan maka dapat dilanjutkan kepada tahap mediasi.

Tahap mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang mengikutsertakan pihak ketiga berupa mediator yang bersifat netral untuk membantu para pihak dalam

²⁰ M. Ikhwan Maulana Haeruddin et al., "Keeping up with The CISG: A Case of Indonesia," *Iranian Economic Review Journal* 24, no. 4 (2020), <https://eprints.unm.ac.id/27902/>.

memfasilitasi pihak yang berselisih untuk mencapai kesepakatan bersama yang saling menguntungkan. Terhadap *e-commerce* internasional proses ini lebih mudah apabila dilaksanakan secara online dikarenakan perbedaan lokasi dari penjual dan pembeli. Mediator tidak berhak memberikan saran yang memihak kepada salah satu pihak dan mengambil keputusan.

Penyelesaian sengketa menggunakan konsiliasi mempunyai kesamaan dengan mediasi tetapi pihak ketiga yang netral disebut konsiliator membantu para pihak mencapai kesepakatan bersifat lebih aktif dibanding mediator. Dimana konsiliator lebih fokus dapat memberikan solusi atau saran dengan tetap mempertimbangkan *win-win* solution bagi kedua belah pihak. Untuk *e-commerce* internasional lebih mudah menggunakan fasilitas online untuk dapat memudahkan pertemuan para pihak yang bersengketa.²¹

Terhadap penyelesaian sengketa *e-commerce* internasional dapat digunakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) berupa arbitrase internasional, dalam Indonesia Arbitrase diatur pada Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase). Di Indonesia mempunyai lembaga yang bertugas menangani sengketa arbitrase yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) para pihak jika sepakat dapat mengajukan sengketa kepada BANI. pada Pasal 65 UU Arbitrase yang berwenang menangani masalah pengakuan dan pelaksanaan arbitrase internasional berupa Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Arbitrase internasional dilaksanakan dengan para pihak dapat memilih tempat arbitrase internasional lain untuk menjamin netralitas seperti negara tetangga singapura yaitu *Singapore International Arbitration Centre* (SIAC).

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan dengan penyerahan secara sukarela kepada pihak ketiga yang tidak berpihak yang mempunyai tugas untuk membantu menyelesaikan sengketa para pihak dengan putusan akhir bersifat final dan mengikat. Jika para pihak setuju untuk menjaga netralitas tidak menggunakan lembaga arbitrase negara bersangkutan dengan para pihak dapat menggunakan lembaga lain seperti SIAC mengutamakan keadilan serta transparansi dalam penyelenggaraan arbitrase seperti mempunyai arbiter yang terakreditasi. Tetapi untuk arbitrase dilaksanakan secara tatap muka akan bersifat tidak efektif ataupun memakan biaya banyak untuk para pihak sehingga dapat diperkenalkan untuk melaksanakan arbitrase secara online memudahkan mempertemukan para pihak dalam sengketa dunia maya.²²

Tanggung jawab platform *e-commerce* Taobao dibatasi dimana tidak bertanggung jawab secara langsung atas pelanggaran kontrak penjual atau pembeli karena bukan merupakan kewajibannya ketika dalam transaksi jual beli yang terjadi. Namun platform

²¹ Ardhiyaningrum Frensiska and Setiawati Diana, "Hambatan Dan Peluang Efektivitas Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia Berdasarkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999," *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara* 4, no. 1 (2024): 138–53, <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i4.1132>.

²² Keke Audia Vikarin, "Eksistensi Arbitrase Online Sebagai Model Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Beberapa Negara," *Jurnal Privat Law* 8, no. 1 (2020), <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/privat.v8i1.40376>.

e-commerce memiliki kewajiban sebagai penyelenggara dan dapat dikenai sanksi atas kelalaian dalam menjalankan tugas mereka yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak. Dikarenakan sebagai platform memiliki tugas penting dalam menyediakan sarana dan infrastruktur untuk memastikan transaksi dapat berjalan dengan lancar.²³

Taobao yang sebagai penyelenggara disini harus mengawasi bahwa suatu transaksi online itu dapat berjalan dengan lancar. Dikarenakan ketika terjadinya sengketa di platform Taobao antara penjual yang ada di Tiongkok dan pembeli yang ada di Indonesia hanya Taobao sebagai pemilik platform tersebut yang dapat menyelesaikan sengketa secara efektif karena memiliki kewenangan. Sehingga dibuatnya peraturan yang perlu ditaati oleh para pengguna platform salah satu aturan tersebut berupa Aturan Penyelesaian Sengketa Platform Taobao. Berikut terdapat pasal yang perlu ditaati terhadap penyelesaian sengketa Taobao:

第四条 买家应在淘宝规定的时限内在线发起维权

(Pasal 4 Pembeli harus memulai perlindungan hak secara online dalam batas waktu yang ditentukan oleh Taobao yaitu 15 hari setelah transaksi berhasil)

第七条 买卖双方就交易商品或服务有约定的, 优先从约定; 未约定或约定不明的, 双方可协议补充; 无法达成补充协议的, 淘宝将按照本规则进行处理, 本规则有特别规定的优先从特别规定。若仍无法确定争议责任归属的, 淘宝将按照交易习惯处理或支持退货退款。支持退货退款的, 发货运费由卖家承担, 退货运费由买家承担。

(Pasal 7 Apabila antara pembeli dan penjual telah mengadakan kesepakatan mengenai barang dan jasa yang ditransaksikan, maka kesepakatan tersebut berlaku; apabila tidak ada kesepakatan atau kesepakatannya kurang jelas, maka kedua belah pihak dapat melengkapinya dengan kesepakatan; jika tidak ada kesepakatan tambahan yang dapat dicapai, Taobao akan menanganinya sesuai dengan peraturan ini, dan ketentuan khusus dalam peraturan ini akan berlaku. Jika tanggung jawab atas perselisihan masih tidak dapat ditentukan, Taobao akan menanganinya sesuai praktik transaksi atau mendukung pengembalian dan pengembalian uang. Jika pengembalian dan pengembalian uang didukung, biaya pengiriman akan ditanggung oleh penjual dan biaya pengiriman kembali akan ditanggung oleh pembeli.)

第八条 争议过程中, 买卖双方应按本规则规定进行举证。本规则未有规定或淘宝发现双方的交易或一方账号异常的, 淘宝将视双方实际情形作出举证责任分配。

²³ Triyoga Aditiya Fajarrina, Ahmad Syaifudin, and Yandri Radhi Anadi, "Kedudukan Dan Tanggungjawab Platform E-Commerce Dalam Kontrak Jual-Beli," *Dinamika Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 29, no. 2 (2023), <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/22602>.

(Pasal 8 Selama proses perselisihan, pembeli dan penjual harus memberikan bukti sesuai dengan ketentuan peraturan ini. Jika tidak ada ketentuan dalam aturan ini atau Taobao menemukan bahwa transaksi antara kedua belah pihak atau akun salah satu pihak tidak normal, Taobao akan mengalokasikan beban pembuktian berdasarkan keadaan sebenarnya dari kedua belah pihak.)

Berdasarkan Pasal 4 penerimaan sengketa oleh Taobao pembeli harus memulai perlindungan hak online dalam 15 hari setelah transaksi berhasil. Pasal 7 Taobao akan menangani sengketa apabila kedua pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, apabila tetap tidak dapat tercapainya kesepakatan maka akan dilaksanakan pengembalian dan pengiriman dana. Jika disetujui maka biaya pengiriman ditanggung penjual dan biaya pengembalian ditanggung pembeli. Pasal 8 selama perselisihan terjadi para pihak harus menunjukkan bukti terkait perselisihan.

Analisis Implementasi Hukum Perlindungan Konsumen *E-commerce* Crossborder Taobao

Hukum domestik dimiliki setiap negara untuk menyelesaikan perkara yang timbul. Tetapi terhadap sengketa internasional menyebabkan hukum tidak dapat dijalankan karena bukan yurisdiksi dari negara tersebut. Dengan perbedaan hukum domestik serta territorial antara negara menyebabkan hukum di Indonesia tidak dapat diterapkan kepada penjual *e-commerce* Taobao yang berada pada Tiongkok, dikarenakan Tiongkok juga memiliki peraturannya sendiri maka UUPK di Indonesia tidak dapat dijalankan.

Sementara hukum internasional seperti CISG terdapat pada *Article 2* menjelaskan bahwa konvensi berikut tidak dapat diaplikasikan terhadap penjualan: barang yang dibeli untuk kebutuhan sendiri, keluarga atau penggunaan rumah tangga, kecuali jika penjual, pada setiap saat sebelum atau pada akhir kontrak, tidak mengetahui atau seharusnya tidak mengetahui bahwa barang tersebut dibeli untuk penggunaan tersebut. Dalam platform Taobao Ketika melihat dari tempat beranda kebanyakan barang yang diperjualbelikan merupakan barang rumah tangga yang dipakai untuk kebutuhan sendiri sehingga bertentangan dengan *Article 2*. Tetapi konvensi tersebut tidak dapat berlaku pada Indonesia dikarenakan masih belum meratifikasi konvensi CISG.²⁴

Terjadinya sengketa perdata dengan warga negara asing sehingga hubungan hukum akan melibatkan sistem hukum dengan unsur asing perlu instrumen seperti hukum perdata Internasional. Hukum perdata internasional digunakan untuk sengketa seperti kontrak, gugatan, warisan, perkawinan antar negara. Tetapi jika sengketa jual beli *e-commerce* yang hanya mencakup transaksi secara kecil membuat penggunaan hukum perdata Internasional menjadi rumit faktornya merupakan biaya yang diperlukan tinggi serta proses penyelesaian kompleks dan lama.²⁵

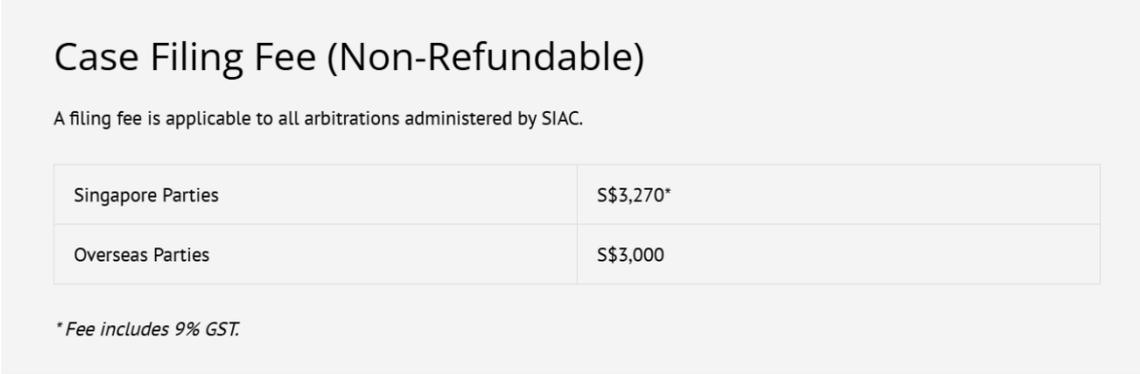
²⁴ Edwin Chandra, "Ratifying The CISG: Establishing Default Rules As Legal Certainty For Internasional Sales Contract," *Awang Long Law Review* 7, no. 1 (2024): 1–10, <https://doi.org/https://doi.org/10.56301/awl.v7i1.1334>.

²⁵ Geralda Monalisa, "Integrasi Hukum Perdata Internasional Dalam Kerangka Hukum Nasional Indonesia: Tantangan Dan Implikasi," *Palangka Law Review* 4, no. 2 (2021), <https://doi.org/https://doi.org/10.52850/palarev.v4i2.12858>.

Maka melihat kepada alternatif penyelesaian sengketa seperti arbitrase internasional. Meskipun arbitrase internasional dapat menawarkan penyelesaian sengketa lebih mudah daripada hukum perdata internasional tetapi proses yang memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit merugikan bagi konsumen. Selain itu eksekusi putusan arbitrase internasional juga melihat tempat tinggal para pihak apakah merupakan *arbitration friendly state* yaitu negara yang menyetujui terhadap putusan arbitrase agar dapat dilaksanakan putusan tersebut.²⁶

Contoh yang diambil terhadap biaya arbitrase Internasional berupa SIAC:

Gambar 1. Biaya pendaftaran kasus SIAC



Case Filing Fee (Non-Refundable)	
A filing fee is applicable to all arbitrations administered by SIAC.	
Singapore Parties	\$\$3,270*
Overseas Parties	\$\$3,000

* Fee includes 9% GST.

Sumber : Website SIAC

Berikut informasi yang didapatkan dari website SIAC Singapura dengan biaya pendaftaran misalnya sebagai warga Indonesia yang termasuk ke dalam *Overseas Parties* (Pihak Luar negeri) membutuhkan biaya sebesar 3.000 dolar singapura sekitar 38.4 juta rupiah. Terdapat juga biaya arbiter, biaya administrasi yang tergantung jumlah nilai sengketa, dan pajak.²⁷ Sementara Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) mempunyai biaya registrasi yang tidak sedikit juga berupa 5 juta rupiah dengan minimal biaya arbitrase termasuk pengecekan dan arbiter berupa dua puluh juta rupiah.²⁸ Sehingga dengan pendaftaran tersebut sudah melewati situasi ekonomi warga Indonesia dengan pembelian dalam taobao tidak mencapai biaya tersebut yang menyebabkan solusi penyelesaian tersebut tidak efektif dan tersedia untuk konsumen Indonesia karena hambatan ekonomi.

Keamanan konsumen *e-commerce* Taobao kebanyakan diatur pada ketentuan aturan aplikasi yang telah disediakan para pihak wajib mengikuti ketentuan tersebut. Hal ini menjadikan peraturan Taobao sebagai hukum yang kuat yang dapat diimplementasikan dalam terjadinya sengketa pada Taobao. Kemudahan implementasi aturan Taobao juga merupakan salah satu faktor penggunaan aturan tersebut dikarenakan eksekusi

²⁶ Rini Eka Agustina, "Efektifitas Arbitrase Sebagai Penyelesaian Perselisihan," *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN 2*, no. 1 (2024): 2988–1293, <https://doi.org/https://doi.org/10.61292/eljbn.130>.

²⁷ "Singaporean International Arbitration Centre," accessed May 1, 2025, <https://siac.org.sg/siac-schedule-of-fees-2025>.

²⁸ "BANI Arbitration Fee," accessed May 12, 2025, <https://baniarbitration.org/fees>.

langsung dari aplikasi Taobao sendiri. Berdasarkan penanganan sengketa Taobao pembeli penjual akan menyajikan bukti transaksi antara kedua pihak dan melakukan pengembalian dengan biaya pengiriman ditanggung penjual dan biaya pengiriman pengembalian ditanggung pembeli.

Sehingga akibat dengan pengaturan hukum yang lemah memberikan potensi risiko terjadinya pelanggaran oleh pihak pelaku usaha. Dengan masyarakat yang hanya dapat mengandalkan tanggung jawab yang diambil oleh pihak Taobao dengan mengikuti syarat dan Ketentuan aplikasi Taobao dalam penyelesaian sengketa. Apabila terdapatnya keputusan yang dianggap merugikan konsumen atau karena penggunaan produk yang menyebabkan kerugian bagi konsumen warga Indonesia pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha tersebut masih rumit.

Setelah menganalisis peraturan tersebut dapat diketahui bahwa dalam teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon bahwa terhadap dua bentuk perlindungan hukum masih belum terlaksanakan dengan baik di Indonesia. Dari sisi perlindungan hukum sebagai preventif yaitu hukum peraturan yang diatur seperti UUPK Indonesia tidak dapat diterapkan pada penjual yang berada di negara yang berbeda. Sehingga konsumen Indonesia pengguna platform Taobao hanya dapat tunduk kepada peraturan yang sudah dibuat oleh Taobao tetapi peraturan tersebut mengarah kepada hukum Tiongkok yang tidak dapat menjamin konsumen Indonesia.

Sementara perlindungan hukum represif adalah tindakan setelah terjadinya sengketa. Dalam platform Taobao sudah mengatur beberapa tentang penyelesaian sengketa seperti pengembalian dana tetapi akan dibutuhkannya pembuktian dari kedua belah pihak untuk menunjukkan siapa yang bersalah. Tetapi apabila penyelesaian Taobao masih merugikan pihak konsumen Indonesia tindakan untuk melakukan gugatan perdata terhadap penjual bersifat tidak efektif dikarenakan perbedaan warga negara serta memakan biaya yang besar. Dimana untuk memperoleh keadilan konsumen seharusnya tidak perlu mengeluarkan biaya yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan masih lemahnya perlindungan hukum represif.

Berdasarkan teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon bahwa negara memiliki kewajiban konstitusional untuk melindungi warga negara dari ancaman salah satunya termasuk kerugian, dalam hal ini termasuk ke dalam konteks perlindungan konsumen *e-commerce* internasional Taobao. Hal ini terdapat dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dimana menyatakan "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum." Dimana negara wajib memberikan perlindungan hukum termasuk perlindungan atas transaksi ekonomi *e-commerce* agar warga tidak dirugikan.

Solusi yang dapat disarankan terhadap permasalahan tersebut berfokus kepada peran pemerintah. Pemerintah dapat mengambil langkah mewajibkan platform asing seperti Taobao yang menjual produk ke konsumen Indonesia harus membuka perwakilan di Indonesia. Tujuan tersebut agar konsumen Indonesia dapat mendapatkan jaminan

perlindungan hukum domestik. Contoh yang sudah diterapkan oleh pemerintah seperti terhadap Shopee yang beroperasi melalui badan hukum PT. Shopee International Indonesia.²⁹

Pemerintah juga dapat mengambil langkah untuk menjalin hubungan kerja sama secara bilateral dengan negara Tiongkok dengan tujuan menjamin hak konsumen Indonesia serta meningkatkan transparansi dan akses hukum bagi konsumen. Kerja sama tersebut bakal mencakup regulasi tentang perlindungan konsumen lintas negara, menyediakan fasilitas mediasi atau arbitrase online, kewajiban pelaku usaha asing harus mematuhi standar perlindungan konsumen, menyediakan kontak dan identitas jelas, pihak yang bertanggung jawab.

²⁹ Shenti Agustini, "Juridical Analysis Of Credit Agreements With Shopee Paylater," *JUSTISI* 9, no. 3 (August 28, 2023): 365–73, <https://doi.org/10.33506/jurnaljustisi.v9i3.2469>.

Conclusion

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum untuk memberikan jaminan kepada konsumen dalam rangka pembelian sebagai perlindungan apabila terjadinya kerugian ataupun iktikad tidak baik dari pelaku usaha. *E-commerce* yang kini meluas menjadi faktor penting penelitian ini dimana perubahan pasar menjadi *online* menyebabkan munculnya pertanyaan hukum yang mengatur jaminan konsumen. Dalam hal ini ketika terjadinya sengketa yang meliputi internasional berupa pembelian diluar negara Indonesia sebagai warga Indonesia yang melakukan pembelian online di luar negeri melalui *e-commerce* seperti Taobao dari Tiongkok. Setelah menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia bahwa masih belum dapat menjamin perlindungan bagi konsumen Indonesia yang belanja di aplikasi Taobao. Penelitian ini membuktikan bahwa masih belum terdapatnya hukum secara pasti yang mengatur jaminan konsumen secara internasional sehingga berdampak timbul risiko kerugian bagi konsumen Indonesia.

Konsumen Indonesia hanya dapat melakukan alternatif penyelesaian sengketa secara daring termasuk negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Sementara penyelesaian secara Arbitrase atau Hukum Perdata Internasional akan memakan biaya dan waktu yang banyak menjadi pilihan tidak efektif. Apabila tidak tercapainya kesepakatan konsumen hanya dapat bergantung kepada peraturan serta penegakan oleh pihak platform *e-commerce* Taobao untuk penyelesaian. Apabila terhadap penyelesaian sengketa tersebut berujung merugikan konsumen Indonesia mereka hanya dapat menerimanya karena peraturan yang ada di Indonesia masih belum dapat memberikan jaminan perlindungan. Sehingga penelitian ini bertujuan menyadarkan masyarakat dan pemerintah atas kekosongan hukum terhadap permasalahan *e-commerce*. Maka dari hal tersebut diberikan saran solusi yang berupa kerja sama bilateral antara negara Indonesia dan Tiongkok ataupun mewajibkan Taobao untuk mendaftarkan perwakilan di Indonesia untuk memudahkan penyelesaian sengketa.

References

- Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2021.
<http://repository.uki.ac.id/6131/2/BukuHukumPerlindunganKonsumen2021.pdf>.
- Agustina, Rini Eka. "Efektifitas Arbitrase Sebagai Penyelesaian Perselisihan." *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)* 2, no. 1 (2024): 2988–1293.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61292/eljbn.130>.
- Agustini, Shenti. "Juridical Analysis Of Credit Agreements With Shopee Paylater." *JUSTISI* 9, no. 3 (August 28, 2023): 365–73.
<https://doi.org/10.33506/jurnaljustisi.v9i3.2469>.
- Ardhiyaningrum Frensiska, and Setiawati Diana. "Hambatan Dan Peluang Efektivitas Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia Berdasarkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999." *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara* 4, no. 1 (2024): 138–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i4.1132>.
- Arliman S, Laurensius. "Perkawinan Antar Negara Di Indonesia Berdasarkan Hukum Perdata Internasional." *Kertha Patrika* 39, no. 03 (June 21, 2018): 176.
<https://doi.org/10.24843/KP.2017.v39.i03.p03>.
- Atsetya, Tri Ciar, Budi Santoso, and Adya Paramita Prabandari. "Perlindungan Para Pihak Dalam Perdagangan Secara Elektronik." *NOTARIUS* 13 (2020).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31086>.
- Bunga, Marten. "Modernisasi Negara Dalam Konteks Supremasi Hukum." *Jurnal Al-Himayah* 5, no. 2 (2021): 98–108.
<https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ah/article/view/2478>.
- Chandra, Edwin. "Ratifying The CISG: Establishing Default Rules As Legal Certainty For Internasional Sales Contract." *Awang Long Law Review* 7, no. 1 (2024): 1–10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56301/awl.v7i1.1334>.
- Dhian Novita, Yustina, and Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Program Studi Magister Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2021).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.
- Disemadi, Hari Sutra. "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies." *Journal of Judicial Review* 24, no. 2 (2022): 289–304.
<https://doi.org/10.37253/jjr.v>.
- Eka, Dianne, Rusmawati Dosen, and Bagian Keperdataan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2013). <https://doi.org/https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no2.378>.

-
- Fajarrina, Triyoga Aditiya, Ahmad Syaifudin, and Yandri Radhi Anadi. "Kedudukan Dan Tanggungjawab Platform E-Commerce Dalam Kontrak Jual-Beli." *Dinamika Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 29, no. 2 (2023). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/22602>.
- Haeruddin, M. Ikhwan Maulana, Mansur Muhammad Alfi Rifadli, Mansur Mansur, Thaief Ilham, and Haeruddin Muhammad Ilham Wardhana. "Keeping up with The CISG: A Case of Indonesia." *Iranian Economic Review Journal* 24, no. 4 (2020). <https://eprints.unm.ac.id/27902/>.
- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex Lata* 4, no. 3 (2023). <https://core.ac.uk/download/pdf/555369071.pdf>.
- Monalisa, Geralda. "Integrasi Hukum Perdata Internasional Dalam Kerangka Hukum Nasional Indonesia: Tantangan Dan Implikasi." *Palangka Law Review* 4, no. 2 (2021). <https://doi.org/https://doi.org/10.52850/palarev.v4i2.12858>.
- Negara, T. A. S. "Normative Legal Research In Indonesia: Its Origins And Approaches." *Audito Comparative Law Journal* 4, no. 1 (2023): 2023. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/aclj.v4i1.24855>.
- Paryadi, Diky. "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 3 (December 5, 2018): 652. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.
- Prayuti, Yuyut. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 2746–5047. <https://doi.org/https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8482.903-913>.
- Rohendi, Acep. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2015). <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v3i2.34>.
- Saputra, Ricky, and Viola Damayanti. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional." *Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 12, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.28946/rpt.v12i2.3364>.
- Sinaulan, J H. "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat." *Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 4, no. 1 (2018). <https://www.jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/67>.
- Tan, David. "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 8 (2021): 2463–78. <https://doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021.2463-2478>.

Tania, Axel Imanuel, Jennifer Almelia Lim, Chae Suhan, and Thailia Jamiana Kuang. "Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Dan Tiongkok." *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 6 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jmia.v1i6.3021>.

Vikarin, Keke Audia. "Eksistensi Arbitrase Online Sebagai Model Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Beberapa Negara." *Jurnal Privat Law* 8, no. 1 (2020). <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/privat.v8i1.40376>.

Wenxuan, Phang, Daisy Mui Hung Kee, Goh Jing Yi, Lim Yee Chang, Yang Zheng Hong, and Omar Amir. "Issue about Taobao for Countries Other than China," 2019. <https://doi.org/https://doi.org/10.32535/ijthap.v2i3.594>.

Regulations

KUHPerdata

The United Nations Guidelines for Consumer Protection

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

United Nation Convention on Contracts for the International Sale of Goods

中华人民共和国消费者权益保护法 (Undang-Undang Republik Rakyat Tiongkok tentang Perlindungan Hak dan Kepentingan Konsumen)

Website

"BANI Arbitration Fee." Accessed May 12, 2025. <https://baniarbitration.org/fees>.

Ni Luh Anggela. "Kemendag Ramal Transaksi E-Commerce Di RI Tembus Rp533 Triliun," January 5, 2024. <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun>.

"Singaporean International Arbitration Centre." Accessed May 1, 2025. <https://siac.org.sg/siac-schedule-of-fees-2025>.

丁慧. "315案例说 | 商家承诺正品却卖假货? 法院判决三倍赔偿! (315 Kasus Mengatakan | Pedagang Menjanjikan Produk Asli Tetapi Menjual Palsu? Pengadilan Memberikan Ganti Rugi Tiga Kali Lipat!)." *澎湃新闻*, March 13, 2025. https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_30390872.