# PERSPEKTIF HUKUM PERDATA TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM EKOSISTEM E-COMMERCE: PEMETAAN KAJIAN DAN PROSPEK REGULATORI

**Wyda Lusiana**
Universitas Mayjen Sungkono Mojokerto
Email: windalusiana219@gmail.com

**Abstrak:**
Penelitian ini mengkaji perspektif hukum perdata terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce serta prospek regulatori yang mendukungnya. Melalui analisis hukum normatif dan studi pustaka terhadap literatur hukum perdata dan penyelesaian sengketa konsumen, kami melakukan pemetaan kajian terdahulu untuk mengidentifikasi temuan utama dan kesenjangan dalam literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip hukum perdata, seperti kebebasan berkontrak, tanggung jawab kontraktual, perlindungan konsumen, dan keterbukaan serta transparansi, memberikan landasan yang kuat dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce. Namun, evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip tersebut dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen menunjukkan adanya tantangan, seperti ketidaksesuaian antara regulasi yang ada dan dinamika pasar e-commerce yang cepat berubah, serta kebutuhan akan penegakan regulasi yang konsisten. Oleh karena itu, rekomendasi diberikan untuk perbaikan regulasi dan kebijakan yang mendukung penyelesaian sengketa konsumen yang lebih efektif, termasuk fleksibilitas regulasi, penegakan yang konsisten, peningkatan transparansi, standarisasi mekanisme penyelesaian sengketa, dan peningkatan literasi konsumen.

**Kata kunci:** *hukum perdata, penyelesaian sengketa konsumen, e-commerce, regulasi, perlindungan konsumen*

**Abstract:**
This research examines the perspective of civil law on consumer dispute resolution in the e-commerce ecosystem and the supporting regulatory prospects. Through normative legal analysis and literature review of civil law and consumer dispute resolution, we conducted mapping of previous studies to identify main findings and gaps in the literature. The results of the study indicate that the principles of civil law, such as freedom of contract, contractual responsibility, consumer protection, and openness and transparency, provide a strong foundation for resolving consumer disputes in e-commerce. However, evaluation of the implementation of these principles in consumer dispute resolution practices reveals challenges, such as inconsistency between existing regulations and the rapidly changing dynamics of the e-commerce market, and the need for consistent regulatory enforcement. Therefore, recommendations are provided for improving regulations and policies that support more effective consumer dispute resolution, including regulatory flexibility, consistent enforcement, increased transparency, standardisation of dispute resolution mechanisms, and enhancement of consumer literacy.

**Keywords:** *civil law, consumer dispute resolution, e-commerce, regulation, consumer protection*

## Pendahuluan

Era digital telah menyaksikan perkembangan pesat dalam perdagangan elektronik (e-commerce), dengan meningkatnya jumlah konsumen yang terlibat dalam transaksi online. Fenomena ini dipicu oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan akses mudah terhadap produk dan layanan secara global melalui internet [1]. Sebagai akibatnya, pasar e-commerce telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling berkembang di dunia, dengan nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya [2]. Namun, di balik potensi besar yang dimiliki oleh e-commerce, terdapat tantangan yang signifikan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen merujuk pada proses penyelesaian perselisihan antara konsumen dan penjual atau penyedia layanan e-commerce terkait dengan transaksi yang dilakukan secara online [3]. Tantangan ini muncul karena sifat kompleks dan dinamis dari ekosistem e-commerce itu sendiri.

Salah satu permasalahan utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di ekosistem e-commerce adalah kurangnya transparansi dan kepastian hukum. Konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam mengetahui hak-hak mereka serta prosedur yang harus diikuti dalam menyelesaikan sengketa [4]. Selain itu, karena sifat lintas batas dari e-commerce, terdapat ketidakjelasan mengenai yurisdiksi hukum yang berlaku dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak dari berbagai negara. Selain itu, adanya disparitas kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha juga menjadi hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce [5]. Pelaku usaha sering kali memiliki sumber daya yang lebih besar dan akses ke informasi yang lebih luas dibandingkan dengan konsumen. Hal ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan kekuatan dalam negosiasi penyelesaian sengketa, yang pada gilirannya dapat merugikan konsumen.

Kemudian, aspek keamanan dan privasi juga menjadi perhatian penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di ekosistem e-commerce. Karena transaksi dilakukan secara online, konsumen rentan terhadap risiko pencurian identitas, penipuan, dan pelanggaran privasi data [6]. Ketidakmampuan untuk melindungi informasi pribadi konsumen dapat mengakibatkan kerugian finansial dan kerugian lainnya yang dapat memicu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, faktor budaya dan hukum juga memengaruhi penyelesaian sengketa konsumen di ekosistem e-commerce [7]. Setiap negara memiliki sistem

---

[1] A A Nugroho, A Winanti, and S Surahmad, "Personal Data Protection in Indonesia: Legal Perspective," Journal of Multicultural and , 2020, https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/1773.

[2] Z Zunnuraeni, Z Asikin, and ..., "Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional Di Desa Aikmual," *Journal of* (download.garuda.kemdikbud.go.id, 2021), http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2424422&val=23169&title=Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional di Desa Aikmual.

[3] M Sinaga, A Busro, and D Hendrawati, "Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)," *Diponegoro Law Journal*, 2016, https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11309.

[4] B Habeahan and A R Tamba, "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik," *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 2021, https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/view/208.

[5] D Z Putri, S Pasamai, and H Kadir, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Penggunaan Fasilitas Kredit Perbankan," *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 2021, http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/353.

[6] M R A Syahputra and ..., "TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI APLIKASI FACEBOOK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI TRANSAKSI ," *Journal* , 2023, http://bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/365.

[7] G E Pardede and F Sujanto, "Urgensi Penyeragaman Kebijakan Cod Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum," *Journal* (download.garuda.kemdikbud.go.id, 2021),

hukum dan norma-norma budaya yang berbeda, yang dapat mempengaruhi pandangan dan harapan konsumen terhadap penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan keragaman budaya dan hukum dalam merancang mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan inklusif.

Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce merupakan tantangan kompleks yang memerlukan pendekatan holistik dan terpadu. Diperlukan upaya untuk meningkatkan transparansi, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen, juga diperlukan untuk menciptakan lingkungan e-commerce yang aman dan dapat dipercaya bagi konsumen [8].

Tujuan penelitian ini bertumpu pada beberapa aspek penting yang menjadi fokus utama dalam mengkaji penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Pertama, tujuan utama adalah untuk memahami perspektif hukum perdata terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam konteks e-commerce. Hal ini melibatkan analisis mendalam terhadap prinsip-prinsip hukum perdata yang relevan dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta penerapannya dalam praktik penyelesaian sengketa di dalam ekosistem e-commerce. Dengan memahami perspektif hukum perdata, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif dan adil dalam menyelesaikan sengketa konsumen dalam konteks perdagangan elektronik.

Tujuan kedua adalah mempertimbangkan prospek regulasi untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi kebutuhan akan regulasi yang lebih efektif dalam menangani sengketa konsumen dalam perdagangan elektronik. Analisis terhadap regulasi yang ada serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan akan membantu dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang mendukung penyelesaian sengketa konsumen yang lebih baik dan lebih efisien di masa mendatang. Dengan demikian, tujuan ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan perlindungan konsumen dan kepercayaan dalam ekosistem e-commerce.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini menggunakan pendekatan analisis hukum normative [9]. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi kerangka hukum yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Analisis hukum normatif memungkinkan peneliti untuk memahami prinsip-prinsip hukum perdata yang relevan dan menerapkannya dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen [10].

---

http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3050919&val=27761&title=URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM.

[8] D Y M Marbun, A Suryamah, and ..., "Penyelesaian Sengketa Konsumen Mengenai Penjualan Wafer Cheese Nabati Kadaluwarsa Di Toserba Asia Garut Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun ," *Concept: Journal* , 2023, http://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Concept/article/view/312.

[9] H S Disemadi, "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies," *Journal of Judicial Review*, 2022, https://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/view/7280.

[10] P A Pramagitha and ..., "Prinsip Business Judgment Rule Sebagai Upaya Perlindungan Terhadap Keputusan Bisnis Direksi Bumn," *Journal Ilmu* (download.garuda.kemdikbud.go.id, 2019), http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1333401&val=907&title=PRINSIP BUSINESS JUDGMENT RULE SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN BISNIS DIREKSI BUMN/1000.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah studi pustaka yang melibatkan literatur hukum perdata dan penyelesaian sengketa konsumen. Melalui studi pustaka ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan tentang teori-teori hukum perdata dan praktik penyelesaian sengketa konsumen yang ada. Selain itu, tinjauan terhadap regulasi yang ada dalam penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce juga menjadi sumber data penting. Hal ini mencakup peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga terkait.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap utama. Pertama, dilakukan pemetaan kajian terdahulu tentang penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Langkah ini melibatkan identifikasi studi-studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, serta analisis terhadap temuan-temuan dan pendekatan yang digunakan dalam literatur tersebut. Kedua, dilakukan evaluasi terhadap kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dalam e-commerce. Evaluasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan, kekurangan, dan potensi perbaikan dalam regulasi yang ada, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif.

Dengan menggunakan metode ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perspektif hukum perdata terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan regulasi yang lebih efektif dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di masa depan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Perspektif Hukum Perdata terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen

### Analisis terhadap prinsip-prinsip hukum perdata yang relevan dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif hukum perdata memberikan landasan yang kuat dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Analisis terhadap prinsip-prinsip hukum perdata yang relevan mengungkapkan beberapa hal penting yang perlu dipertimbangkan dalam merancang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan adil.

Pertama, prinsip kebebasan berkontrak menyoroti pentingnya memberikan kebebasan kepada pihak yang terlibat dalam transaksi untuk menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Prinsip ini menekankan pentingnya kontrak sebagai instrumen yang mencerminkan kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga memungkinkan mereka untuk menetapkan persyaratan dan prosedur penyelesaian sengketa yang dianggap paling sesuai dengan kepentingan mereka.

Kedua, prinsip tanggung jawab kontraktual menekankan pentingnya setiap pihak yang terlibat dalam kontrak untuk mematuhi kewajiban-kewajiban yang telah disepakati. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, prinsip ini menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk atau layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen. Dengan demikian, jika terjadi sengketa karena ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan, pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan konsumen.

Selanjutnya, prinsip perlindungan konsumen menyoroti pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pihak yang relatif lemah dalam hubungan kontraktual. Prinsip ini menekankan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang ditawarkan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi atau

pengembalian dana dalam kasus ketidakpuasan atau penipuan. Dalam konteks e-commerce, perlindungan konsumen menjadi sangat penting karena konsumen sering kali berhadapan dengan risiko pencurian identitas, penipuan, dan pelanggaran privasi data. Selain itu, prinsip keterbukaan dan transparansi juga menjadi aspek penting dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Prinsip ini menekankan pentingnya menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Dengan demikian, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi tentang bagaimana mereka ingin menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul dalam hubungan kontrak mereka dengan pelaku usaha.

Namun, meskipun prinsip-prinsip hukum perdata ini memberikan kerangka kerja yang kuat untuk penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce, implementasinya dalam praktik dapat menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah ketidaksetaraan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha, yang dapat mengakibatkan konsumen sulit untuk mendapatkan keadilan dalam penyelesaian sengketanya. Selain itu, kompleksitas dan keragaman kasus sengketa konsumen dalam e-commerce juga dapat menimbulkan tantangan dalam memberlakukan prinsip-prinsip hukum perdata secara konsisten dan adil.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce. Regulasi yang lebih ketat dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih transparan dan efisien dapat membantu meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat perlindungan mereka dalam bertransaksi secara online [11]. Dengan demikian, perspektif hukum perdata menjadi landasan yang penting dalam merumuskan kebijakan dan praktik yang mendukung penyelesaian sengketa konsumen yang adil dan efektif dalam ekosistem e-commerce [12].

**Evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip tersebut dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce.**

Evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip hukum perdata dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce adalah tahapan penting dalam memahami efektivitas dan keberhasilan mekanisme yang ada [13]. Prinsip-prinsip hukum perdata yang telah dijelaskan sebelumnya, seperti kebebasan berkontrak, tanggung jawab kontraktual, perlindungan konsumen, dan keterbukaan serta transparansi, memberikan landasan yang kuat untuk menilai apakah mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam praktek sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut atau tidak [14].

Salah satu aspek yang perlu dievaluasi adalah sejauh mana kebebasan berkontrak dihormati dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce. Kebebasan berkontrak menekankan pentingnya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak yang

[11] A H Situngkir, "Legal Protection for Consumers against the Distribution of Illegal Cosmetics in Online Stores (E-Commerce) in Terms of Law of the Republic of Indonesia Number 17 of ," *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2023, https://journal.formosapublisher.org/index.php/ajha/article/view/8356.

[12] N A Aqil, C M Putri, and D Yunisa, "Evaluation of Cash on Delivery System for Improving Legal Certainty in the Development Of Electronic Transactions In Indonesia," *Hukum Indonesia Law Journal*, 2022, https://journal.unnes.ac.id/sju/ipmhi/article/view/55074.

[13] L Tanera, "Tantangan Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Dan Trasformasi Digital Dalam Bisnis Waralaba," *Multilingual: Journal of Universal Studies*, 2023, https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/459.

[14] R Nababan, M Anggusti, and S L Sirait, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor ," *Journal Of Legal Opinion*, 2021, https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/view/206.

terlibat dalam transaksi untuk menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Namun, dalam praktiknya, terkadang konsumen dapat merasa terbatasi dalam pilihan mereka karena adanya klausul-klausul kontrak yang bersifat one-sided atau tidak adil bagi konsumen. Evaluasi ini dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana pelaku usaha menghormati kebebasan kontrak dan memberikan fleksibilitas kepada konsumen dalam memilih mekanisme penyelesaian sengketa.

Selanjutnya, tanggung jawab kontraktual pelaku usaha juga perlu dievaluasi dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce. Meskipun prinsip ini menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk atau layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen, dalam praktiknya terkadang terjadi ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Evaluasi ini dapat mengungkap sejauh mana pelaku usaha mematuhi kewajiban kontraktual mereka dan memberikan kompensasi atau penggantian kepada konsumen jika terjadi ketidaksesuaian atau pelanggaran kontrak.

Perlindungan konsumen juga menjadi fokus evaluasi dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce. Prinsip perlindungan konsumen menyoroti pentingnya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pihak yang relatif lemah dalam hubungan kontraktual. Evaluasi terhadap implementasi prinsip ini akan mengungkap sejauh mana mekanisme penyelesaian sengketa yang ada memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, termasuk dalam hal mendapatkan informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang ditawarkan serta mendapatkan kompensasi atau penggantian jika terjadi ketidakpuasan atau penipuan.

Keterbukaan dan transparansi juga menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce. Prinsip ini menekankan pentingnya menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Evaluasi ini akan mengungkap sejauh mana mekanisme penyelesaian sengketa yang ada memberikan informasi yang memadai kepada konsumen tentang hak-hak mereka, prosedur penyelesaian sengketa, dan konsekuensi dari setiap pilihan yang mereka buat.

Selain itu, dalam melakukan evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip hukum perdata dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce, juga penting untuk memperhatikan aspek-aspek seperti aksesibilitas, keadilan, efisiensi, dan kepastian hukum. Evaluasi ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang sejauh mana mekanisme penyelesaian sengketa yang ada mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, mengatasi ketidaksetaraan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha, dan memberikan solusi yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dalam konteks perdagangan elektronik.

Dengan demikian, evaluasi terhadap implementasi prinsip-prinsip hukum perdata dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce adalah langkah penting dalam meningkatkan efektivitas dan keberhasilan mekanisme yang ada, serta dalam memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam bertransaksi secara online [15]. Evaluasi ini juga dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktik yang mendukung penyelesaian sengketa konsumen yang adil, transparan, dan efektif dalam ekosistem e-commerce.

**Prospek Regulatori**

[15] S Tambunan, "Mekanisme Dan Keabsahan Transaksi Jual Beli E-Commercemenurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Badamai Law Journal*, 2016, https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/view/257.

**Tinjauan terhadap regulasi yang ada dan evaluasi terhadap keefektifannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce.**

Dalam konteks perkembangan ekosistem e-commerce yang semakin pesat, penting untuk meninjau regulasi yang ada dan mengevaluasi keefektifannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Prospek regulatori menjadi fokus penting dalam memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, dalam bagian ini akan dilakukan tinjauan terhadap regulasi yang ada serta evaluasi terhadap keefektifannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce.

Tinjauan terhadap regulasi yang ada mengungkapkan bahwa banyak negara telah mengadopsi atau mengembangkan kerangka kerja hukum yang mengatur perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen dalam konteks e-commerce. Regulasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ketentuan tentang transaksi online, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, hingga mekanisme penyelesaian sengketa. Sebagai contoh, di Amerika Serikat, terdapat Undang-Undang Perlindungan Konsumen Online (Online Consumer Protection Act) yang mengatur berbagai aspek perdagangan elektronik, termasuk hak konsumen dalam memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan yang ditawarkan serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Di Eropa, terdapat Regulasi Perlindungan Data Umum (General Data Protection Regulation/GDPR) yang memberikan perlindungan yang lebih kuat terhadap data konsumen dalam transaksi online.

Namun, meskipun banyak regulasi telah diperkenalkan, evaluasi terhadap keefektifannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce menunjukkan bahwa masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah ketidaksesuaian antara regulasi yang ada dan dinamika pasar e-commerce yang cepat berubah. Dalam lingkungan bisnis yang terus berkembang dan inovatif, regulasi yang kaku atau ketinggalan zaman mungkin tidak mampu mengakomodasi perkembangan baru dalam perdagangan elektronik, seperti model bisnis baru, teknologi baru, atau tren konsumen baru.

Selain itu, keefektifan regulasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen juga tergantung pada implementasi dan penegakan yang konsisten. Meskipun regulasi yang ada mungkin telah memuat ketentuan-ketentuan yang cukup jelas tentang hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi jika tidak ada penegakan yang tegas terhadap pelanggaran atau jika implementasinya tidak konsisten, maka regulasi tersebut mungkin tidak akan efektif dalam memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Selain itu, kesenjangan antara regulasi lokal dan transaksi lintas batas juga menjadi tantangan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce. Dalam lingkungan e-commerce yang global, konsumen sering kali melakukan transaksi dengan pelaku usaha dari negara lain, yang mungkin tunduk pada regulasi yang berbeda atau bahkan tidak tunduk pada regulasi yang sama sekali. Hal ini dapat menyulitkan konsumen untuk melindungi hak-hak mereka dan menyelesaikan sengketa jika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha asing.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen dalam merumuskan regulasi yang lebih adaptif, efektif, dan komprehensif. Regulasi yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perkembangan pasar e-commerce dapat membantu menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kondusif bagi pertumbuhan ekonomi dan perlindungan konsumen. Selain itu, penegakan regulasi yang konsisten dan efektif juga penting untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan-aturan yang ada dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap pelanggaran.

Selain regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah, peran swasta juga penting dalam menciptakan standar-standar industri dan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang

efektif. Kolaborasi antara pelaku usaha, organisasi konsumen, dan lembaga penyelesaian sengketa dapat membantu meningkatkan aksesibilitas, keadilan, dan efisiensi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce. Dengan demikian, prospek regulatori dalam menyelesaikan sengketa konsumen di e-commerce sangat tergantung pada kemampuan pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen dalam bekerja sama dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan menegakkan regulasi yang sesuai dengan dinamika pasar dan kebutuhan konsumen [16]. Evaluasi terhadap regulasi yang ada dan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam proses perumusannya menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan [17].

**Rekomendasi untuk perbaikan regulasi dan kebijakan yang mendukung penyelesaian sengketa konsumen yang lebih efektif.**

Dalam konteks ekosistem e-commerce yang terus berkembang, perbaikan regulasi dan kebijakan menjadi krusial untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen. Tinjauan terhadap regulasi yang ada mengungkapkan adopsi kerangka kerja hukum yang mengatur perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen. Namun, regulasi tersebut masih menghadapi beberapa tantangan dalam mengakomodasi dinamika pasar yang cepat berubah dan memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Oleh karena itu, rekomendasi pertama adalah perlunya fleksibilitas dalam regulasi untuk mengakomodasi perubahan yang cepat dalam teknologi dan praktik bisnis e-commerce tanpa mengorbankan perlindungan konsumen. Penegakan regulasi yang konsisten dan tegas terhadap pelanggaran juga menjadi kunci untuk menjamin kepatuhan terhadap aturan yang ada dan memberikan sanksi yang sesuai terhadap pelanggaran. Transparansi dari pelaku usaha dalam menyediakan informasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan prosedur penyelesaian sengketa juga perlu ditingkatkan. Standarisasi mekanisme penyelesaian sengketa juga diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas, keadilan, dan efisiensi. Selain itu, pentingnya meningkatkan literasi konsumen tentang hak-hak mereka dan cara mengakses mekanisme penyelesaian sengketa juga tidak boleh diabaikan. Kolaborasi antar negara dalam hal regulasi dan penegakan hukum juga penting dalam mengatasi kesenjangan regulasi antar negara. Organisasi konsumen juga perlu didukung untuk berperan sebagai advokat konsumen dan mengawasi kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi. Penggunaan teknologi, seperti platform penyelesaian sengketa online dan kecerdasan buatan, juga dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan adil.

## Penutup

Dalam menutup penelitian ini, kami dapat merangkum temuan utama yang telah diungkapkan. Pertama, analisis terhadap perspektif hukum perdata terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce menunjukkan bahwa prinsip-prinsip hukum perdata, seperti kebebasan berkontrak, tanggung jawab kontraktual, perlindungan konsumen, dan keterbukaan serta transparansi, memberikan landasan yang kuat untuk memastikan keadilan dan efektivitas dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, pemetaan kajian terdahulu mengidentifikasi beberapa temuan utama dan kesenjangan dalam literatur, yang

[16] Aqil, Putri, and Yunisa, "Evaluation of Cash on Delivery System for Improving Legal Certainty in the Development Of Electronic Transactions In Indonesia."
[17] R R D Kirana, "Penyelesaian Sengketa Dalam E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berkaca Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)," *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2023, http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/609.

menyoroti pentingnya terus mengembangkan penelitian di bidang ini untuk memperkaya pemahaman kita tentang dinamika penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem e-commerce.. Prinsip-prinsip hukum perdata memberikan kerangka kerja yang kokoh untuk merumuskan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil, yang mengakomodasi kebutuhan dan hak-hak konsumen serta menjaga keseimbangan dengan kepentingan pelaku usaha. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan yang mendesak untuk perbaikan dalam regulasi dan kebijakan yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen di e-commerce. Regulasi yang fleksibel, transparan, dan konsisten, serta penegakan hukum yang efektif, sangat penting untuk memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dan memperkuat kepercayaan masyarakat dalam perdagangan elektronik. Dengan demikian, diakhiri dengan penegasan bahwa pengembangan penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan adil dalam ekosistem e-commerce merupakan upaya yang tidak hanya membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen, tetapi juga melibatkan peran aktif dari peneliti, akademisi, dan praktisi hukum. Hanya dengan kerjasama yang kokoh dan komprehensif di semua tingkatan, kita dapat membangun lingkungan perdagangan online yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan untuk semua pihak yang terlibat

## DAFTAR PUSTAKA

Aqil, N A, C M Putri, and D Yunisa. "Evaluation of Cash on Delivery System for Improving Legal Certainty in the Development Of Electronic Transactions In Indonesia." *Hukum Indonesia Law Journal*, 2022. https://journal.unnes.ac.id/sju/ipmhi/article/view/55074.

Disemadi, H S. "Lenses of Legal Research: A Descriptive Essay on Legal Research Methodologies." *Journal of Judicial Review*, 2022. https://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/view/7280.

Habeahan, B, and A R Tamba. "Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik." *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 2021. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/view/208.

Kirana, R R D. "Penyelesaian Sengketa Dalam E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berkaca Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)." *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2023. http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/609.

Marbun, D Y M, A Suryamah, and ... "Penyelesaian Sengketa Konsumen Mengenai Penjualan Wafer Cheese Nabati Kadaluwarsa Di Toserba Asia Garut Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun " *Concept: Journal* , 2023. http://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Concept/article/view/312.

Nababan, R, M Anggusti, and S L Sirait. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor " *Journal Of Legal Opinion*, 2021. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/view/206.

Nugroho, A A, A Winanti, and S Surahmad. "Personal Data Protection in Indonesia: Legal Perspective." *Journal of Multicultural and* , 2020. https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/1773.

Pardede, G E, and F Sujanto. "Urgensi Penyeragaman Kebijakan Cod Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum." *Journal* download.garuda.kemdikbud.go.id, 2021.

http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3050919&val=27761&title=URGENSI PENYERAGAMAN KEBIJAKAN COD PADA MARKETPLACE INDONESIA DEMI MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM.

Pramagitha, P A, and ... "Prinsip Business Judgment Rule Sebagai Upaya Perlindungan Terhadap Keputusan Bisnis Direksi Bumn." *Journal Ilmu* download.garuda.kemdikbud.go.id, 2019. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1333401&val=907&title=PRINSIP BUSINESS JUDGMENT RULE SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN BISNIS DIREKSI BUMN/1000.

Putri, D Z, S Pasamai, and H Kadir. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Penggunaan Fasilitas Kredit Perbankan." *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 2021. http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/353.

Sinaga, M, A Busro, and D Hendrawati. "Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)." *Diponegoro Law Journal*, 2016. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/11309.

Situngkir, A H. "Legal Protection for Consumers against the Distribution of Illegal Cosmetics in Online Stores (E-Commerce) in Terms of Law of the Republic of Indonesia Number 17 of " *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2023. https://journal.formosapublisher.org/index.php/ajha/article/view/8356.

Syahputra, M R A, and ... "TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI APLIKASI FACEBOOK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI TRANSAKSI " *Journal* , 2023. http://bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/365.

Tambunan, S. "Mekanisme Dan Keabsahan Transaksi Jual Beli E-Commercemenurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Badamai Law Journal*, 2016. https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/view/257.

Tanera, L. "Tantangan Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Dan Trasformasi Digital Dalam Bisnis Waralaba." *Multilingual: Journal of Universal Studies*, 2023. https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/459.

Zunnuraeni, Z, Z Asikin, and ... "Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional Di Desa Aikmual." *Journal of* download.garuda.kemdikbud.go.id, 2021. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2424422&val=23169&title=Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional di Desa Aikmual.