

# Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dalam Transaksi Lintas Batas Negara Melalui E-Commerce = Settlement of Indonesian Consumer Disputes in Cross Border Transaction Through E-Commerce

Dhiyaa Ananda Khoirunnisaa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519371&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pesatnya aktivitas transaksi jual beli yang berlangsung melalui e-commerce tentunya berbanding lurus dengan peluang terjadinya sengketa antara pihak konsumen dengan pelaku usaha. Transaksi ini pun kerap kali melibatkan pelaku usaha dan e-commerce asing yang memiliki perbedaan dari segi yurisdiksi dengan konsumen Indonesia. Melalui metode penelitian yuridis-normatif dengan pendekatan komparatif penulis memperoleh jawaban bahwa mekanisme penyelesaian sengketa lintas batas negara melalui e-commerce pada akhirnya diatur melalui klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan penggunaan e-commerce tersebut. Hanya saja terhadap transaksi yang berlangsung pada e-commerce asing tentu umumnya juga menggunakan pilihan hukum dan pilihan forum asing. Kondisi-kondisi di atas tentu mampu memperlemah kedudukan konsumen Indonesia dalam memperjuangkan hak-haknya. Belum lagi dibutuhkan biaya yang sangat besar untuk pergi dan berperkara di luar negeri yang belum tentu sebanding dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Seiring perkembangan teknologi, terdapat penyelesaian sengketa secara daring yang dikenal dengan istilah Online Dispute Resolution (ODR). Sejauh ini, Indonesia masih dalam tahap awal pengembangan ODR pasca berkomitmen melalui ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025 untuk mewujudkan ASEAN Regional Online Dispute Resolution (ODR) Network bersama negara-negara ASEAN lainnya. Sebelum mewujudkan ODR dalam skala regional, Indonesia harus terlebih dahulu mewujudkan ODR tersebut dalam lingkup nasional. Kehadiran proyek Digital Trading Online Dispute Resolution (DODR) Indonesia merupakan peluang besar atas kehadiran ODR berskala nasional ini. Proyek ini juga dibiayai oleh China Silk Road Group (CSRG) dan dikelola oleh UNCTAD. Dalam melakukan pengembangan ODR ini, Indonesia masih harus berkaca dari pengalaman negara-negara lainnya yang telah berhasil mewujudkan ODR, sehingga Penulis juga melakukan studi komparatif dengan Negara China dan Uni Eropa. Tak hanya itu, Indonesia juga perlu menentukan model ODR apa yang hendak diimplementasikan dengan mempertimbangan kelebihan dan kelemahannya disertai peluang dan tantangan yang terjadi. ODR ini juga masih perlu dikembangkan lebih jauh agar tidak hanya bersifat regional saja tetapi bersifat internasional.

.....The rapid activity of buying and selling transactions that take place through e-commerce is certainly directly proportional to the opportunity for disputes between consumers and business actors. These transactions also often involve foreign business actors and e-commerce actors who have differences in terms of jurisdiction with Indonesian consumers. Through juridical-normative research methods with a comparative approach, the author obtained the answer that the mechanism for resolving disputes across national borders through e-commerce is ultimately regulated through the standard clauses contained in the terms and conditions of use of the e-commerce. It's just that transactions that take place in foreign e-commerce, of course, generally also use legal choices and foreign forum options. The above conditions are certainly able to weaken the position of Indonesian consumers in fighting for their rights. Not to mention that it takes a huge amount of money to go and litigate abroad, which is not necessarily worth the losses

suffered by consumers. Along with the development of technology, there is online dispute resolution known as Online Dispute Resolution (ODR). So far, Indonesia is still in the early stages of ODR development after committing through the ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025 to realize the ASEAN Regional Online Dispute Resolution (ODR) Network with other ASEAN countries. Before realizing ODR on a regional scale, Indonesia must first realize the ODR in the national scope. The presence of the Digital Trading Online Dispute Resolution (DODR) Indonesia project is a great opportunity for the presence of this national-scale ODR. The project is also financed by China Silk Road Group (CSRG) and managed by UNCTAD. In developing this ODR, Indonesia still has to reflect on the experiences of other countries that have succeeded in realizing ODR, so the author also conducted a comparative study with China and the European Union. Not only that, Indonesia also needs to determine what ODR model to implement by considering its strengths and weaknesses along with the opportunities and challenges that occur. This ODR also still needs to be developed further so that it is not only regional but international.