

Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen ASEAN: Studi Perbandingan Indonesia Dan Singapura

Kelsha Berliana Rifty ^{1,*}

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Singaperbangsa Karawang; e-mail: kelshaberliantar@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: kelshaberliantar@gmail.com

Submitted: 27/11/2025; Revised: 03/01/2026; Accepted: 19/01/2026; Published: 30/05/2026

Abstract

This article examines consumer protection in cross-border e-commerce, focusing on Indonesia, Singapore, and China. The rapid growth of digital commerce across borders poses significant challenges for national legal systems in safeguarding consumer rights effectively. This study employs a normative juridical approach with qualitative-comparative analysis, exploring relevant legislation, policies, and law enforcement practices in the three countries. The findings reveal that Singapore has established the most comprehensive consumer protection legal framework, closely aligned with international standards. China utilizes a centralized regulatory model that emphasizes platform liability, resulting in stricter oversight of digital transactions. In contrast, Indonesia struggles with fragmented regulations, limited policy integration, and weak law enforcement, leading to less effective consumer protection in cross-border e-commerce. The study concludes that harmonizing international consumer protection standards and strengthening national law enforcement are crucial to addressing the challenges of cross-border e-commerce. Enhanced regulatory cooperation and improved consumer digital literacy are also necessary to ensure effective protection in digital markets.

Keywords: ASEAN, Comparative law, Consumer protection, E-commerce

Abstrak

Artikel ini mengkaji perlindungan konsumen dalam e-commerce lintas batas, dengan fokus pada Indonesia, Singapura, dan Tiongkok. Pertumbuhan pesat perdagangan digital lintas batas menimbulkan tantangan signifikan bagi sistem hukum nasional dalam melindungi hak-hak konsumen secara efektif. Studi ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan analisis kualitatif-komparatif, mengeksplorasi undang-undang, kebijakan, dan praktik penegakan hukum yang relevan di ketiga negara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Singapura telah menetapkan kerangka hukum perlindungan konsumen yang paling komprehensif, yang selaras dengan standar internasional. Tiongkok menggunakan model regulasi terpusat yang menekankan tanggung jawab platform, sehingga menghasilkan pengawasan yang lebih ketat terhadap transaksi digital. Sebaliknya, Indonesia menghadapi regulasi yang terfragmentasi, integrasi kebijakan yang terbatas, dan penegakan hukum yang lemah, yang menyebabkan perlindungan konsumen kurang efektif dalam e-commerce lintas batas. Studi ini menyimpulkan bahwa harmonisasi standar perlindungan konsumen internasional dan penguatan penegakan hukum nasional sangat penting untuk mengatasi tantangan e-commerce lintas batas. Peningkatan kerja sama regulasi dan literasi digital konsumen juga diperlukan untuk memastikan perlindungan yang efektif di pasar digital.

Kata kunci: ASEAN, Hukum perbandingan, Perlindungan konsumen, E-commerce

1. Pendahuluan

E-commerce telah menjadi kekuatan utama dalam transformasi ekonomi global, memungkinkan transaksi digital lintas batas yang mudah dan memberikan kemudahan bagi konsumen (Widjaya et al, 2025). Namun, perkembangan ini juga menghadirkan tantangan hukum baru, terutama terkait perlindungan konsumen, transaksi lintas batas. Berbeda dengan perdagangan konvensional, transaksi digital seringkali melibatkan pihak-pihak dari yurisdiksi hukum yang berbeda (Mufrihah et al, 2025.) Sebagaimana disoroti oleh Yulianingsih & Putra (2024). perbedaan regulasi di berbagai negara Asia berkontribusi signifikan terhadap tantangan perlindungan konsumen lintas batas. Indonesia dan Singapura, merupakan dua pasar e-commerce dengan pertumbuhan tercepat di Asia, tetapi memiliki pendekatan regulasi yang berbeda. Indonesia mengandalkan Undang-Undang No. 8/1999 dan Peraturan Pemerintah No. 80/2019 sebagai dasar hukumnya, tetapi belum mengatasi kompleksitas transaksi digital lintas batas (Holili et al., 2024). Masalah seperti penipuan daring, menyalah gunakan data, dan rendahnya transparansi produk masih merajalela, diperburuk oleh mekanisme penegakan hukum yang lemah dan kerja sama lintas batas (Hutabalian et al., 2025). Sebaliknya, Singapura telah mengembangkan sistem hukum yang lebih responsif melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terintegrasi dengan inisiatif perdagangan digital ASEAN (Firdausi & Prastyanti, 2025). Mekanisme penegakan hukum proaktif, termasuk CASE dan *arbitrase daring*, memperkuat proses penyelesaian sengketa konsumen (Indrayani et al., 2025).

Sementara itu, model regulasi Singapura, yang diperkuat melalui Undang-Undang E-commerce 2019, menekankan tanggung jawab platform dan sistem penyelesaian sengketa internal yang komprehensif (Mohamad Athallah S & Gunadi, 2025). Namun, akses keadilan bagi konsumen asing masih terbatas (Suryantoro, 2025) pemilihan Indonesia dan Singapura, tidak hanya didasarkan pada ukuran pasar digital mereka tetapi juga pada tradisi hukum mereka yang berbeda—hukum perdata, hukum umum, dan hukum sosialis. Tradisi hukum ini membentuk filosofi regulasi, kerangka kelembagaan, dan mekanisme penegakan hukum mereka. Oleh karena itu, membandingkan mereka menawarkan wawasan berharga tentang bagaimana sistem hukum yang berbeda menanggapi tantangan e-commerce global yang sama. Dalam praktiknya, kurangnya perlindungan konsumen lintas batas yang efektif menyebabkan sengketa yang tidak terselesaikan dan kerugian ekonomi. Misalnya, Konsumen Indonesia sering kali menghadapi hambatan besar dalam menuntut ganti rugi dari pelaku usaha luar negeri akibat ambiguitas yurisdiksi, terutama dalam menentukan hukum yang berlaku (*choice of law*) dan pengadilan yang berwenang (*choice of forum*). Sebagai perbandingan, Singapura melalui *Consumer Protection (Fair Trading) Act* dan keanggotaannya dalam jaringan international consumer protection telah memiliki mekanisme yang lebih mapan dalam menangani sengketa lintas batas, sementara Indonesia masih sangat bergantung pada UU Perlindungan Konsumen domestik yang jangkauan eksekusinya terbatas di luar wilayah kedaulatan RI. Ketidakjelasan ini memicu kesulitan dalam eksekusi putusan karena tidak adanya kekuatan eksekutorial otomatis di negara asal penjual. Untuk mengatasi hal tersebut,

diperlukan pengembangan sistem hukum yang interoperabel melalui mekanisme *Mutual Recognition Arrangements* (MRA) serta optimalisasi platform *Online Dispute Resolution* (ODR) yang terintegrasi di kawasan ASEAN guna menjamin kepastian hukum bagi konsumen di kedua negara.

Ketiadaan kerangka hukum internasional yang mengikat semakin mempersulit perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. Meskipun pedoman global seperti Rekomendasi UNCTAD memberikan prinsip-prinsip normatif, implementasinya di masing-masing negara masih sangat bervariasi (Nuryl et al., 2025). Akibatnya, konsumen sering terjebak dalam ketidakpastian hukum tanpa mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai di tingkat internasional. ASEAN telah memprakarsai inisiatif regional seperti perjanjian ASEAN tentang Perdagangan Elektronik dan upaya untuk menyelaraskan kebijakan perlindungan konsumen (Lisanawati, 2025). Namun, implementasinya masih terfragmentasi harmonisasi hukum yang lebih kuat dan koordinasi kelembagaan diperlukan untuk memastikan bahwa perlindungan konsumen tidak berhenti di batas negara (Sebahi & Yusuf, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis hukum komparatif tentang perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik di Indonesia dan Singapura. Dengan menyoroti kekuatan dan kelemahan masing-masing sistem, penelitian ini berkontribusi pada wacana kebijakan tentang harmonisasi hukum dan strategi untuk memperkuat mekanisme perlindungan konsumen lintas batas (Furqoniah et al., 2025)

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif dengan metode kualitatif dan komparatif. Penelitian hukum normatif berfokus pada analisis norma hukum, legislasi, dan interpretasi doktrinal yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas batas. Pendekatan kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang makna tekstual dan implikasi kebijakan dari kerangka hukum, sementara metode komparatif digunakan untuk mengevaluasi persamaan, perbedaan, dan praktik terbaik antara Indonesia dan Singapura (Ibrahim & Fenanlabir, 2025). Penelitian ini tergolong penelitian hukum doktrinal yang didukung oleh metode hukum komparatif (Yulia Audina Sukmawan & Dwi Damayanti, 2025).

Penelitian ini secara sistematis mengkaji peraturan dan kebijakan tertulis yang mengatur perlindungan konsumen e-commerce dalam tiga sistem hukum yang berbeda: sistem hukum perdata di Indonesia, tradisi hukum umum di Singapura, dan sistem hukum sosialis. Pendekatan hukum komparatif dalam studi ini tidak hanya melibatkan pemeriksaan isi teks undang-undang, tetapi juga mengevaluasi penegakan praktis di setiap yurisdiksi. Ini mencakup penilaian kapasitas kelembagaan, implementasi kebijakan, dan aksesibilitas hukum. Respons setiap sistem hukum dikontekstualisasikan berdasarkan tradisi hukum yang mendasarinya dan kerangka kebijakan digital. Studi ini tidak melibatkan partisipan manusia atau kerja lapangan, sehingga tidak memerlukan izin etik. Data yang digunakan sepenuhnya merupakan bahan

hukum sekunder, termasuk teks perundang-undangan, peraturan pemerintah, laporan kelembagaan, artikel jurnal, dan pedoman internasional (O.E.C.D., 2019; U.N.C.T.A.D., 2020). Penelitian ini dilakukan sebagai studi pustaka dengan pengumpulan data daring melalui situs web pemerintah, basis data akademis dan publikasi kelembagaan dari UNCTAD dan OECD. Penelitian ini secara khusus berfokus pada bahan hukum dari Indonesia dan Singapura. Alat utama dalam penelitian ini adalah kerangka kerja analisis dokumen yang mengevaluasi indikator-indikator berikut:

- 1) Cakupan hukum substantif peraturan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik;
- 2) Ketersediaan dan aksesibilitas mekanisme penyelesaian sengketa
- 3) Tingkat keselarasan dengan norma-norma internasional, khususnya Pedoman UNCTAD

Data dikumpulkan dengan mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mensintesis dokumen hukum dan literatur ilmiah yang relevan. Bahan hukum primer meliputi undang-undang perlindungan konsumen nasional dan peraturan perdagangan digital, sedangkan bahan sekunder terdiri dari artikel jurnal, analisis kebijakan, dan studi hukum komparatif (Firyaaal Shabrina Izazi & Priya Sajena, 2024). Analisis digunakan untuk mengekstrak tema hukum dan konsep regulasi, serta analisis hukum komparatif untuk mengevaluasi efektivitas dan adaptabilitas kerangka kerja masing-masing negara (Laia et al., 2024). Untuk meningkatkan kedalaman analisis, studi ini juga melakukan triangulasi temuan dengan melakukan referensi silang antara teks hukum dengan data implementasi kebijakan dari lembaga internasional, memastikan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap dimensi normatif dan praktis perlindungan konsumen. Di luar kerangka hukum, konteks sosial-ekonomi secara signifikan memengaruhi efektivitas perlindungan konsumen (Althea Serafim Kriswanda et al., 2025)

Survei yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 36% pembeli daring Indonesia yang mengetahui mekanisme penyelesaian hukum (Novitasari et al., 2025). Hal ini berbeda dengan Singapura, di mana penjangkauan publik oleh CASE telah menghasilkan tingkat kesadaran yang jauh lebih tinggi. Kampanye yang dipimpin pemerintah Singapura juga meningkatkan keterlibatan dan ketegasan konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Perbedaan-perbedaan ini menunjukkan bagaimana sistem hukum harus dilengkapi dengan inisiatif sosial-edukatif untuk memberdayakan konsumen di lingkungan digital. Isu mendesak lainnya adalah ketidakpastian hukum yang berasal dari konflik yurisdiksi. Transaksi e-commerce seringkali melintasi beberapa wilayah hukum, sehingga menimbulkan ambiguitas hukum yang berlaku dan forum penyelesaian sengketa (Rehman et al., 2024). Hal ini menimbulkan tantangan bagi konsumen maupun regulator, Upaya Hukum ASEAN untuk Penyelesaian Sengketa E-Commerce dapat menawarkan jalan menuju keseragaman, yang terinspirasi oleh upaya UNCITRAL dalam harmonisasi hukum lintas batas. Platform digital bukan sekadar perantara pasif mereka membentuk pengalaman konsumen dan penegakan hak-hak hukum. Platform-platform besar

seperti Lazada dan Shopee telah mulai menerapkan mekanisme kepatuhan internal seperti verifikasi produk, daftar hitam penjual, dan mekanisme sengketa tertanam sistem.

Namun, praktik ini bervariasi di setiap negara, yang menyebabkan perlindungan konsumen tidak merata. Otoritas Pengembangan Media Infocom Singapura (IMDA) telah mengeluarkan pedoman terperinci untuk akuntabilitas platform (Halbert et al., 2023). Sementara itu, Indonesia belum memformalkan kewajiban kepatuhan platform di luar kode sukarela. Kode etik regional, yang selaras dengan standar internasional, dapat menjembatani inkonsistensi ini. Teknologi yang sedang berkembang menawarkan alat baru untuk memperkuat perlindungan konsumen. Sistem penyelesaian sengketa bertenaga AI, yang diujicobakan di Singapura sejak 2023, mengotomatiskan klaim konsumen dasar, mengurangi hambatan biaya dan waktu. Meskipun inovasi ini menjanjikan, adopsi mereka memerlukan adaptasi hukum. Indonesia harus mengubah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk mengakomodasi tanda tangan digital dan resolusi otomatis. Singapura, karena model tata kelola top-down-nya, lebih gesit dalam mengintegrasikan teknologi tersebut (Suyanto Sidik, 2020). Harmonisasi pengakuan hukum atas alat-alat ini di seluruh yurisdiksi akan sangat penting bagi kerja sama regional di masa depan.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis tematik terhadap dokumen hukum dan kerangka kebijakan di ketiga negara tersebut mengungkapkan tiga temuan utama, yaitu: "Pendekatan Regulasi dan Cakupan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 di Indonesia menjamin hak-hak dasar konsumen seperti hak atas keamanan, informasi, dan upaya hukum. Namun, tidak ada klausul khusus yang mengatur perdagangan elektronik lintas batas. Pasal 4(c) hanya menyebutkan hak konsumen untuk "memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur" tanpa mengatur kewajiban platform digital atau penjual asing. Sebaliknya, Singapura melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (CPTA) menyediakan mekanisme perlindungan yang kuat. Pasal 4 melarang praktik yang tidak adil, sementara amandemen Lemon Law tahun 2012 mengatur barang-barang di bawah standar yang dijual daring. Asosiasi Konsumen Singapura (CASE) memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi dan bantuan hukum. Negara Singapura melalui Undang-Undang Perdagangan Elektronik RRT (2019), memiliki kerangka hukum yang komprehensif.

Pasal 9 mewajibkan operator platform e-commerce untuk memverifikasi identitas pelaku usaha yang bergabung dengan platform dan menyimpan data untuk keperluan inspeksi. Pasal 45 mewajibkan platform untuk mengambil tindakan ketika hak konsumen dilanggar. Temuan perbandingan dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Interpretasi temuan

Legal Aspect	Indonesia	Singapura	China
Consumer Rights	General protection (LawNo. 8/1999,Art.	Protection against unfair practices	Specific e-commers rights (e-commerce law, Art. 17-

	4)	(CPTA, Sec. 4)	20)
Platform Responsibilities	Not clearly defined	Implied under lemon law & consumer contracts	Mandatory verification and liability (Art.9, Art.38, Art.45)
Dispute Resolution	Court-based, limited online access	CASE mediation and small claims tribunals	Multiple channels:platform-led, administrative, judicial
Enforcement Capacity	Weak institutional coordination	Strong coordination via MTI & CASE	Centralized stateled enforcement
Alignment with UNCTAD Guidelines (2024)	Partial compliance with international norms	High compliance with international norms	Increasing compliance with international norms

Sumber: Dikaji oleh peneliti (2025)

Pada tahun 2021, beberapa konsumen Indonesia mengajukan keluhan terkait barang palsu yang dibeli dari platform Singapura. Karena kurangnya perjanjian yurisdiksi dan terbatasnya akses ke penyelesaian sengketa, kasus-kasus tersebut tetap tidak terselesaikan, yang menyoroti perlunya mekanisme penegakan hukum bilateral atau regional. Kasus yang lebih baru pada tahun 2022 melibatkan konsumen Indonesia yang membeli barang elektronik dari penjual asing melalui pasar daring. Meskipun telah melakukan pembayaran tepat waktu, barang tersebut tidak pernah terkirim. Pasar daring tersebut menolak bertanggung jawab dengan alasan bahwa penjual tersebut bukan mitra domestik yang terverifikasi. Tanpa adanya perjanjian bilateral dan terbatasnya akses ke upaya hukum internasional, konsumen tidak memiliki jalan keluar. Sebaliknya, kasus serupa di Singapura telah ditangani dengan lebih efisien melalui CASE dan pengadilan gugatan kecil, yang menunjukkan efektivitas kerangka kerja kelembagaan yang terkoordinasi. Di Singapura, meskipun tanggung jawab platform ditegakkan secara ketat berdasarkan hukum domestik, hambatan linguistik dan prosedural seringkali menghalangi konsumen asing untuk mengajukan tuntutan hukum.

3.1. Interpretasi Temuan

Dari tabel perbandingan di atas, terlihat bahwa Singapura memiliki kerangka kerja perlindungan konsumen yang paling harmonis dan dapat ditegakkan, khususnya melalui penggunaan penyelesaian sengketa alternatif dan Akuntabilitas platform. Sistem hukum Singapura mencerminkan model administratif yang kuat, dengan fokus pada tanggung jawab platform dan penyelesaian hukum konsumen. Sementara itu, kerangka hukum Indonesia masih terfragmentasi dan belum sejalan dengan perkembangan perdagangan digital. Kelemahan regulasi serupa dicatat oleh (Fitriani, 2020) terutama terkait kurangnya mekanisme pengaduan konsumen dan kesadaran hukum dalam perdagangan daring.

3.2. Interpretasi Temuan Utama

Hasilnya menunjukkan perbedaan signifikan dalam pendekatan hukum terhadap perlindungan konsumen e-commerce di Indonesia dan Singapura. Indonesia masih bergantung pada Undang-Undang No. 8/1999, yang hanya memberikan hak-hak konsumen umum dan

kurang spesifik untuk transaksi digital dan lintas batas. Keterbatasan ini mengakibatkan fragmentasi regulasi dan penegakan hukum yang lemah, sehingga menyulitkan penanganan isu-isu seperti tanggung jawab platform atau akuntabilitas penjual asing. Sebaliknya, Singapura mengadopsi pendekatan yang lebih adaptif dan berpusat pada konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (CPTA), yang didukung oleh CASE dan pengadilan gugatan kecil, yang memungkinkan penyelesaian sengketa yang efektif bahkan dalam skenario lintas batas. Sementara itu, Singapura menunjukkan model regulasi yang terpusat dan proaktif berdasarkan Undang-Undang E-Commerce 2019. Undang-undang ini mengamanatkan platform untuk memverifikasi identitas pedagang, menyimpan data transaksi, dan bertanggung jawab langsung atas perlindungan konsumen. Asimetri hukum di antara ketiga negara tersebut menciptakan tingkat kepercayaan konsumen, kepastian hukum, dan akses terhadap penyelesaian hukum yang tidak merata (Kriswandaru et al., 2024). Temuan-temuan ini menggarisbawahi kebutuhan mendesak akan harmonisasi hukum dan mekanisme akuntabilitas platform yang dapat dioperasikan lintas yurisdiksi.

Selain kerangka hukum yang dijelaskan di atas, aspek penting lainnya dalam perdagangan elektronik lintas batas adalah peran praktis platform digital dominan seperti Shopee, Lazada, dan Alibaba. Platform-platform ini beroperasi lintas yurisdiksi, namun beradaptasi secara berbeda terhadap lanskap hukum masing-masing negara. Singapura memberlakukan persyaratan yang jelas terkait kebijakan pengembalian dan transparansi penjual (Tseng, 2023). Sementara di Indonesia, kewajiban tersebut seringkali didefinisikan secara ambigu atau diterapkan secara tidak konsisten. Sebaliknya, Singapura memberlakukan kewajiban yang eksplisit dan dapat ditegakkan pada platform berdasarkan Pasal 9 dan 84 Undang-Undang Perdagangan Elektroniknya, termasuk verifikasi pedagang wajib dan penghapusan konten yang melanggar. Salah satu tantangan paling mendesak dalam praktiknya adalah ketidakpastian hukum atas yurisdiksi. Konsumen Indonesia seringkali mengalami kesulitan dalam menentukan di mana harus mengajukan keluhan di dalam negeri atau melalui negara asal platform yang menyebabkan keluhan yang tidak terselesaikan (Berlian, 2025). Meskipun Singapura memfasilitasi mediasi daring dalam inisiatif-inisiatif ASEAN, kurangnya instrumen regional yang mengikat menghambat penyelesaian yang efektif. Mekanisme penegakan hukum terpusat Singapura, meskipun kuat, sebagian besar masih belum dapat diakses oleh penggugat asing (Abidin, 2020). Keempat, pelembagaan mekanisme penyelesaian sengketa regional seperti pusat Penyelesaian Sengketa Daring (ODR) ASEAN dapat secara signifikan mengurangi ketidakpastian yurisdiksi dan meningkatkan akses terhadap keadilan. Inisiatif ini dapat memanfaatkan pengalaman Singapura dengan ODR dan pengalaman Singapura.

Kelima, peningkatan investasi dalam edukasi konsumen dan kampanye literasi digital sangat penting untuk menutup kesenjangan kesadaran yang ada di negara-negara seperti Indonesia. Kampanye-kampanye ini harus disesuaikan secara budaya dan multibahasa untuk melayani populasi yang beragam (Beretta, 2024). Keenam, ASEAN harus mempertimbangkan

pembentukan skema akreditasi platform terpusat untuk mensertifikasi platform e-commerce yang memenuhi standar minimum perlindungan konsumen, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan mendorong praktik terbaik lintas batas (Wiyono, et al, 2025). Lebih lanjut, tingkat dukungan kelembagaan berdampak signifikan terhadap hasil konsumen. Singapura, melalui CASE dan program penjangkauan publiknya, meningkatkan literasi hukum dan pemberdayaan konsumen. Sementara itu, kerangka kelembagaan Indonesia kurang memiliki keterlibatan proaktif yang sama, sehingga konsumen hanya memiliki sedikit panduan dalam menyelesaikan masalah lintas batas. Kesenjangan praktis ini memperkuat disparitas di antara sistem hukum ketiga negara dan menyoroti pentingnya tidak hanya reformasi undang-undang tetapi juga penguatan kelembagaan untuk memastikan implementasi yang efektif. Keempat, pelembagaan mekanisme penyelesaian sengketa regional seperti pusat Online Dispute Resolution (ODR) ASEAN dapat secara signifikan mengurangi ketidakpastian yurisdiksi dan meningkatkan akses terhadap keadilan (Huang & Ong, 2025). Inisiatif ini dapat dibangun berdasarkan pengalaman Singapura dengan ODR dan eksperimen Singapura dengan platform arbitrase daring. Kelima, peningkatan investasi dalam edukasi konsumen dan kampanye literasi digital sangat penting untuk menutup kesenjangan kesadaran yang ada di negara-negara seperti Indonesia.

Kampanye-kampanye ini harus disesuaikan secara budaya dan multibahasa untuk melayani beragam populasi. Keenam, ASEAN harus mempertimbangkan pembentukan skema akreditasi platform terpusat untuk mensertifikasi platform e-commerce yang memenuhi standar minimum perlindungan konsumen, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan mendorong praktik terbaik lintas batas (Y Tseng, 2023). Isu-isu ini menegaskan bahwa kerangka kerja perlindungan konsumen harus berkembang melampaui sekadar adopsi legislatif, yang membutuhkan strategi regional yang terkoordinasi dan respons kelembagaan yang adaptif. Temuan perbandingan ini menunjukkan beberapa implikasi kebijakan.

3.3. Implikasi Kebijakan

Temuan perbandingan ini menunjukkan beberapa implikasi kebijakan. Pertama, Indonesia harus memprioritaskan pembaruan hukum untuk menutup kesenjangan regulasi. Kedua, lembaga-lembaga ASEAN dapat memainkan peran yang lebih besar dalam menetapkan norma-norma regional yang mengikat untuk perlindungan konsumen e-commerce. Ketiga, platform yang beroperasi secara regional harus didorong untuk mengadopsi standar kepatuhan yang seragam terlepas dari yurisdiksinya. Langkah-langkah ini penting tidak hanya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen tetapi juga untuk mendorong ekonomi digital yang lebih terintegrasi dan tangguh di kawasan tersebut. Perbandingan dengan Studi Sebelumnya. Temuan ini sejalan dengan studi yang menekankan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen e-commerce sangat bergantung pada kejelasan regulasi dan kapasitas penegakan hukum. Studi ini juga menyoroti kelemahan sistem Indonesia akibat rendahnya literasi digital dan mekanisme penegakan hukum yang lemah. Dengan membandingkan tiga yurisdiksi yang berbeda, artikel ini berkontribusi pada literatur yang menegaskan pentingnya pendekatan

hukum yang dinamis dan kontekstual dalam menghadapi tantangan e-commerce global (Singh, 2023)

3.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini bersifat deskriptif dan kualitatif, sehingga tidak mengukur efektivitas perlindungan hukum secara kuantitatif. Kedua, keterbatasan akses terhadap data peradilan, terutama di Singapura, membatasi pemetaan komprehensif hasil penegakan hukum. Ketiga, penelitian ini hanya mencakup tiga yurisdiksi di Asia, sehingga temuannya tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain seperti Eropa atau Amerika Latin. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce lintas batas harus melampaui teks hukum formal dan mencakup infrastruktur untuk penyelesaian sengketa, dukungan kelembagaan, dan pemberdayaan konsumen. Platform digital memainkan peran penting dalam ekosistem ini, dan tanggung jawabnya harus dikodifikasi dan ditegakkan melalui perjanjian multilateral. Kotak pasir regulasi, yang sudah digunakan di Singapura, dapat menjadi model untuk uji coba inovasi hukum di Indonesia dan negara-negara ASEAN lainnya. Untuk mempersiapkan arsitektur hukum di masa depan, ASEAN dan negara-negara anggotanya harus berinvestasi dalam desain hukum yang adaptif, sistem hukum yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan pergeseran pasar (Farida, 2020). Hanya melalui tindakan integratif dan berwawasan ke depan seperti itulah perlindungan konsumen lintas batas dapat dipastikan secara efektif.

3.5. Rekomendasi untuk Penelitian Mendatang

Penelitian mendatang sebaiknya memperluas cakupan geografis untuk mendapatkan perspektif global yang lebih luas. Studi perbandingan yang menggabungkan data empiris, seperti jumlah pengaduan, tingkat penyelesaian sengketa, dan tingkat kepuasan konsumen, akan memberikan wawasan yang lebih kuat tentang efektivitas setiap sistem hukum. Peran teknologi baru dalam memperkuat kerangka kerja perlindungan konsumen di berbagai negara juga perlu diteliti lebih lanjut.

4. Kesimpulan

Studi ini menganalisis dan membandingkan kerangka hukum perlindungan konsumen dalam e-commerce lintas batas di Indonesia dan Singapura, menunjukkan bahwa Singapura memiliki struktur hukum yang paling komprehensif dan adaptif, sementara Singapura menunjukkan kontrol regulasi yang kuat melalui kewajiban platform yang ketat. Sebaliknya, Indonesia masih menghadapi tantangan berupa legislasi yang terfragmentasi, kapasitas kelembagaan yang lemah, dan keselarasan yang terbatas dengan standar internasional. Temuan komparatif ini menyoroti kebutuhan mendesak akan harmonisasi kebijakan perlindungan konsumen, terutama dalam kerangka regional ASEAN, dengan fokus pada peningkatan akuntabilitas platform, penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa, dan peningkatan literasi digital untuk melindungi konsumen dalam lanskap digital yang terus berkembang. Disparitas hukum tersebut menyiratkan perlunya mekanisme regional terintegrasi,

seperti potensi penerapan Perjanjian Perlindungan Konsumen Digital ASEAN yang mengikat, untuk menstandarisasi tanggung jawab platform, memperkuat bantuan hukum timbal balik, dan mengurangi ambiguitas yurisdiksi, di mana negara-negara seperti Singapura siap mengadopsi inovasi LegalTech seperti penyelesaian sengketa berbasis AI dan blockchain, sementara Indonesia harus mengatasi fragmentasi regulasi dan membangun kapasitas kelembagaan agar tidak tertinggal.

Daftar Pustaka

- Agung Abdul Rahman Wiyono, & Nando Dwi Kurniawan. (2025). Tanggung Jawab Hukum dalam Perdagangan E Commerce Lintas Negara. *JURNAL AR RO'IS MANDALIKA (ARMADA)*.
- Althea Serafim Kriswandaru, Fatimah Azzahro Fachuda, & Siti Sya'ada Alda Risma. (2025). *The Effectiveness of Digital Consumer Protection Law in Promoting Trust and the Growth of Online Economic Transactions*.
- Anisma Hutabalian, R., Asdon Tanjung, A., Marianatha Manurung, C., & Alawiyah Matondang, K. (2025). Etika Dalam Ekonomi Digital: Menjaga Kepercayaan Konsumen Di Era Teknologi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(7), 124–133.
- Berlian, C. (2025). Consumer Dispute Resolution In Cross-Border Online Transactions Through Alternative Dispute Resolution From The Perspective Of International Law. *TIRTAYASA JOURNAL OF INTERNATIONAL LAW*, 4. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/tirtayasatjil>
- Farida, A. (2016). Teori Hukum Pancasila Sebagai Sintesa Konvergensi Teori-Teori Hukum Di Indonesia. *Perspektif*, 21(1), 60. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v21i1.176>
- Firdausi, A., & Prastyanti, R. A. (2025). *Sinergi International Journal of Law Legal Approaches to Cross-Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore, and China Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia Correspondent: anitafirdausi799@gmail.com* 1. 3. <https://journal.sinergi.or.id/index.php/Law>
- Firyaal Shabrina Izazi, & Priya Sajena. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser:Jurnal Hukum Nusantara*.
- Furqoniah, Finnah Wati, Agustina, Gusta Andini, Orin, Risco, Sofwan, Arie Hetami, Adietya, Tommy Fimi Putera, M., Sutopo, T., & Subahan Nur, M. (2025). *Evaluasi Pembangunan Hukum di Kutai Kartanegara: Tantangan dan Peluang Berdasarkan Indeks Pembangunan Hukum*.
- Halbert, G., Rusdiana, S., & Hutauruk, R. H. (2023). Urgensi Keberadaan Otoritas Pengawasan Independen Terhadap Harmonisasi Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia.

Jurnal Hukum To-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat, 9(3), 304–321. <https://doi.org/10.55809/tora.v9i3.275>

Holili, Agus Satory, & Yeni Nuraeni. (2024). Regulasi E-Commerce Dalam Upaya Mengoptimalkan Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Online. *Jurnal Multilingual*. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/947/823>

Huang, H., & Ong, T. C. (2025). *The Future Of E-Commerce Disputes: An Analysis Of Multilateral Dispute Resolution Mechanisms*. <https://www.iisd.org/articles/policy-analysis/joint-statement-initiative->

Hukum Perlindungan Konsumen, A., & Dasa Suryantoro, D. (2025). *Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Tantangan Dan Solusi Normatif Di Indonesia*. 5(2), 109–125. <https://doi.org/10.33650/laj.v5i2.13094>

Ibrahim, N., & Fenanlabir, M. (2025). E-Commerce Disputes and the Law of Default. *JIHK*, 7(1), 619–635. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.326>

Indrayani, P., Siregar, F. K., Artonang, P., Yulizar, I. A., Aldiansyah, F., Hamka, M., & Karim, A. (2025). Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce. *Portal Riset Dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(1), 28–33. <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i1.77>

Kriswandaru, A. S., Yayasan, Y., Agus, P., & Konsumen, T. (2024). *Hukum Perlindungan*.

Laia, P., Yusuf, H., & Bung Karno, U. (2024). *Analisis Perspektif Komparatif Regulasi Hukum Dagang Nasional dengan Standar Internasional*. 01(2), 174–179. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkp>

Lisanawati, G. O. (2025). The Asean Harmonization Policies Among Members On Personal Data Protection Law To Strengthen E-Commerce: Focus On Indonesia. *Qualitative and Quantitative Research Review*, 10(1), 2025.

Mohamad Athallah S, R. H., & Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Kertha Semaya*, 13. <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>

Mufrihah, W. M., & Najmudin, N. (2025). *Transformasi Hukum Dagang Internasional Di Era Teknologi Blockchain Dan Cryptocurrency*. <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA>

Muhammad Angka Widjaya, & Muhammad Iqbal Fasa. (2025). Analisis Peran E-commerce dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1(2), 96–102. <https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i2.60>

Novitasari, I., Yulandari Abbas, & Ririn. (2025). Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Era Digital: Upaya Perlindungan Merek Dalam Ekosistem E-Commerce Indonesia. In

- Semarang Law Review (SLR) (Vol. 6, Issue 2). Oktober.
<https://rouse.com/insights/news/2025/indonesia-e-commerce-platform-liability-and-safe-harbor->
- Nuryl, A., Rizky, M. P., Viero, M. R., Rafli, M. M., Adhyanto, W., & Febrianty, Y. (2025). *Harmonisasi Hukum Perdata Internasional Di Era Globalisasi: Tantangan Dan Solusi*.
<https://shariajournal.com/index.php/IJIJEL/>
- Rachele BERETTA. (2024). *Faculty of Law Procedural Justice in Online Dispute Resolution: An Empirical Enquiry*.
- Rehman, I. U., Qasim, M., & Ahmad, R. W. (2024). The Future of Online Dispute Resolution in Cross-Border E-Commerce: Challenges and Opportunities. *Law Research Journal*, 2(4), 113–122.
- Sebahi, S. A., & Yusuf, H. (2024). *Analisis Hukum Terhadap Perjanjian Baku Dalam Menjaga Keseimbangan Antara Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Konsumen Legal Analysis Of Standard Agreements In Maintaining A Balance Between Freedom Of Contract And Consumer Protection*. 1(3). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Singh, B. (2023). Unleashing Alternative Dispute Resolution (ADR) in Resolving Complex Legal-Technical Issues Arising in Cyberspace Lensing E-Commerce and Intellectual Property: Proliferation of E-Commerce Digital Economy. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution*, 5(10), 81–105. <https://doi.org/10.52028/RBADR.V5I10.ART04.IND>
- Suyanto Sidik. (2020). *Dampak Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Terhadap Perubahan Hukum Dan Sosial Dalam Masyarakat*.
- Tseng, Y. (2023). *Consumer protection in Asean's E-commerce: common issues and the path towards harmonization of regulatory frameworks*. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd>
- Y Tseng. (2023). *Consumer protection in Asean's E-commerce: common issues and the path towards harmonization of regulatory frameworks*.
- Yulia Audina Sukmawan, & Dwi Damayanti. (2025). *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris Sebagai Strategi Penguatan Perspektif Kajian Ilmu Hukum*.
<https://notarylaw.journal.ulm.ac.id/index.php/nolaj/article/view/116>
- Yulianingsih, S., & Putra, R. K. (2024). Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 2(4), 842–856. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>
- Yumetri Abidin. (2020). *Pengantar Budaya Masyarakat Asia Tenggara*.