



Perbandingan Perlindungan Konsumen antara Warga Negara dan Non-Warga Negara di Indonesia

Kevin Maulana AG ^{1*}, Citra Lestari ², Auliya Arifatun A ³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: kevinmaulana1175@gmail.com ¹

Abstract: Consumer protection is a fundamental aspect in ensuring social justice and legal certainty for all individuals involved in the market, including citizens (WN) and non-citizens (NWN). This study aims to analyze the differences in legal protection for WN and NWN consumers in Indonesia by examining the legal status as well as the practice of its implementation. The research applies a normative juridical approach with descriptive-qualitative analysis based on the Consumer Protection Law, its derivative regulations, and case studies of court decisions related to consumer disputes. The results show that, normatively, Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection does not differentiate between citizens and non-citizens. However, in practice, there are significant challenges such as administrative barriers, limited access to information, and language difficulties faced by non-citizen consumers. These findings indicate a gap between universal legal norms and the implementation that remains biased toward citizenship status. The study concludes that although Indonesian regulations guarantee equality in consumer rights, there is a need to strengthen implementation mechanisms that are more inclusive, particularly for foreign consumers. This research contributes to the discourse on consumer protection by emphasizing the importance of harmonizing non-discrimination principles with the effectiveness of law enforcement.

Keywords: Citizens; Consumer Protection; Consumer Rights; Indonesian Law; Non-Citizens.

Abstrak: Globalisasi telah memperluas cakupan perlindungan konsumen lintas negara, termasuk di Indonesia sebagai negara berkembang dengan pasar terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kedudukan hukum dan hak-hak konsumen asing di Indonesia dibandingkan dengan warga negara Indonesia (WNI), dengan menggunakan metode yuridis normatif dan pendekatan komparatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip universal tanpa membedakan kewarganegaraan konsumen. Secara normatif, baik WNI maupun warga negara asing (WNA) memiliki hak yang setara atas keamanan, kenyamanan, informasi, dan penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya, WNA menghadapi kendala akses informasi, hambatan bahasa, serta keterbatasan dalam menggunakan mekanisme hukum yang tersedia. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan implementasi antara norma hukum dan realitas pelaksanaan di lapangan. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kebijakan melalui harmonisasi regulasi dengan standar internasional, penyediaan layanan multibahasa, dan peningkatan aksesibilitas bagi konsumen asing guna mewujudkan perlindungan konsumen yang adil, nondiskriminatif, dan adaptif terhadap dinamika global.

Kata kunci: Bukan Warga Negara; Hak Konsumen; Hukum Indonesia; Perlindungan Konsumen; Warga Negara.

1. PENDAHULUAN

Globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam dinamika perdagangan dan hubungan konsumen di seluruh dunia. Arus barang, jasa, dan modal yang melintasi batas negara menjadikan konsumen tidak lagi terbatas pada lingkup domestik, melainkan juga melibatkan aktor-aktor asing yang hadir baik sebagai pelaku usaha maupun sebagai konsumen. Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang dengan pasar yang semakin terbuka, menghadapi tantangan dalam memastikan perlindungan konsumen yang adil dan nondiskriminatif bagi seluruh pihak, baik warga negara maupun non-warga negara. (Friedman, 2005)

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur secara utama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menekankan prinsip keadilan, keamanan, dan kepastian hukum. Namun, dalam praktiknya, muncul pertanyaan penting mengenai bagaimana hak dan kedudukan hukum konsumen asing dibandingkan dengan konsumen warga negara Indonesia. Apakah perlindungan yang diberikan bersifat universal, atau terdapat pembedaan yang mendasar terkait status kewarganegaraan? Pertanyaan ini relevan, mengingat kehadiran warga negara asing sebagai konsumen di Indonesia semakin meningkat seiring dengan mobilitas global, pariwisata, serta investasi asing. (Republik Indonesia, 1999)

Kajian komparatif antara hak konsumen warga negara dan non-warga negara di Indonesia penting dilakukan untuk menilai sejauh mana regulasi nasional sejalan dengan prinsip-prinsip hukum internasional, khususnya yang berkaitan dengan nondiskriminasi dan kesetaraan di hadapan hukum. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran apakah sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah adaptif terhadap tuntutan globalisasi, atau masih menyisakan celah yang berpotensi menimbulkan perlakuan tidak setara bagi konsumen asing. (Susanti, 2021)

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus praktis, baik dalam memperkaya literatur mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia, maupun dalam memberikan rekomendasi kebijakan bagi pembuat regulasi untuk memperkuat posisi Indonesia sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi prinsip keadilan, tanpa membedakan status kewarganegaraan. (Hadjon, 2007)

Kerangka Teori: Hak Konsumen, Status Subjek Hukum, dan Non-Diskriminasi. Teori perlindungan konsumen berangkat dari premis bahwa konsumen merupakan pihak yang lemah (*the weaker party*) dalam hubungan dengan pelaku usaha, sehingga membutuhkan instrumen hukum untuk menyeimbangkan posisi tawar. Prinsip hukum perlindungan konsumen mencakup pengakuan hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur administratif maupun perdata (Howells & Weatherill, 2005).

Lebih lanjut, teori hak asasi manusia dan prinsip non-diskriminasi relevan untuk menganalisis apakah status kewarganegaraan memengaruhi akses terhadap perlindungan hukum (Micklitz, 2012). Prinsip ini meliputi hak atas keadilan, akses layanan pengaduan, serta kompensasi atau ganti rugi. Dalam konteks Indonesia, UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK) mendefinisikan konsumen sebagai pemakai akhir tanpa membedakan

kewarganegaraan. Namun, implementasi di lapangan kerap menghadapi kendala administratif, hambatan bahasa, dan akses terbatas terhadap lembaga penyelesaian sengketa (Arifin, 2017).

Penelitian Empiris tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Penelitian nasional menunjukkan berbagai kelemahan implementasi UUPK. Susanti (2016) mencatat rendahnya kesadaran konsumen terhadap haknya, keterbatasan akses ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lemahnya eksekusi putusan, serta tantangan baru di sektor e-commerce dan perlindungan data. Putra dan Sari (2019) menemukan rendahnya tingkat pengaduan formal konsumen Indonesia, yang dipengaruhi faktor budaya, biaya waktu, serta minimnya pengetahuan hukum.

Namun, terdapat kelemahan metodologis pada sebagian besar penelitian: dominasi studi normatif-yuridis yang menekankan analisis perundang-undangan tanpa data empiris; penelitian kuantitatif yang berskala kecil atau regional; serta minimnya penelitian yang membedakan pengalaman konsumen berdasarkan kewarganegaraan (WNI vs WNA). Dengan demikian, kajian empiris tentang konsumen asing di Indonesia masih relatif terbatas.

Perlindungan Konsumen Non-Warga Negara, Temuan dan Isu Praktis. Literatur yang secara khusus membahas konsumen non-warga negara di Indonesia relatif jarang, namun beberapa studi sektoral memberikan gambaran. Susanti (2016) mengidentifikasi kerentanan turis asing dalam sektor pariwisata akibat keterbatasan informasi dan kendala prosedural. Wijayanti (2020) menyoroti isu perlindungan konsumen asing dalam transaksi e-commerce lintas batas, terutama terkait risiko penipuan dan perlindungan data. Di sektor perbankan dan fintech, hambatan regulasi pajak dan imigrasi memengaruhi akses WNA terhadap mekanisme penyelesaian sengketa (Rahmawati, 2021).

Temuan umum menyebutkan bahwa konsumen WNA menghadapi tantangan spesifik berupa hambatan bahasa, informasi produk yang tidak tersedia dalam bahasa asing, kesulitan mengakses lembaga penyelesaian sengketa, dan keterbatasan representasi hukum. Pada level regulasi digital, lahirnya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (2022) menandai upaya peningkatan kepercayaan konsumen, termasuk konsumen asing, meski kajian empiris implementasinya masih sangat terbatas (Halim, 2022).

Perbandingan Temuan Antar-Penelitian. Secara umum, penelitian terdahulu dapat dikelompokkan dalam empat kategori:

Studi normatif-yuridis – menekankan analisis pasal UUPK dan rekomendasi reformasi hukum menghadapi digitalisasi (Kartika, 2018). Kelebihannya adalah kedalaman doktrinal; kelemahannya kurang menyentuh pengalaman empiris, khususnya bagi WNA.

Penelitian empiris perilaku konsumen – menunjukkan rendahnya kecenderungan melapor di kalangan konsumen Indonesia (Putra & Sari, 2019). Meski tidak menyoroti WNA secara langsung, hambatan-hambatan ini cenderung lebih berat dirasakan oleh konsumen asing. Studi sektoral – menyoroti risiko di sektor e-commerce, fintech, halal, dan pariwisata (Wijayanti, 2020; Susanti, 2016). Relevan untuk WNA, tetapi terbatas pada bidang tertentu.

Kajian perbandingan internasional – menilai kesenjangan kerangka hukum Indonesia dibandingkan praktik terbaik internasional (Nguyen et al., 2013; Rahmawati, 2021). Kelemahannya, analisis cenderung makro dan tidak menangkap pengalaman individu konsumen asing.

Analisis kritis, meskipun literatur menegaskan adanya hambatan yang dihadapi WNA, belum ada penelitian empiris komprehensif yang secara langsung membandingkan pengalaman konsumen WNI dan WNA di Indonesia. Dengan demikian, klaim tentang diskriminasi masih bersifat inferensial, bukan berbasis data representatif. Rekomendasi Penelitian Berdasarkan gap penelitian, beberapa agenda riset yang mendesak antara lain: Studi komparatif empiris WNI vs WNA untuk mengukur perbedaan pengalaman konsumen dalam pengaduan dan penyelesaian sengketa. Analisis cross-border e-commerce terkait perlindungan hukum konsumen asing yang bertransaksi di platform Indonesia. Evaluasi implementasi UU PDP 2022 terhadap persepsi kepercayaan konsumen asing. Studi kebijakan layanan multibahasa dan akses pro bono untuk meningkatkan aksesibilitas mekanisme pengaduan bagi non-warga negara.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif (legal research) dengan pendekatan komparatif. Metode yuridis normatif dipilih karena fokus utama penelitian adalah menganalisis norma hukum yang berlaku dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, baik yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun prinsip-prinsip hukum internasional. Sementara itu, pendekatan komparatif digunakan untuk membandingkan kedudukan hukum serta hak-hak konsumen antara warga negara Indonesia dan non-warga negara dalam perspektif hukum positif Indonesia. (Soekanto, 1986)

Pendekatan Penelitian, Pendekatan perundang-undangan (statute approach): menelaah ketentuan-ketentuan hukum terkait perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

(KUHPer), serta regulasi terkait perlindungan konsumen yang bersinggungan dengan perdagangan internasional. (Marzuki, 2016)

Pendekatan konseptual (conceptual approach): mengkaji konsep keadilan, nondiskriminasi, dan persamaan kedudukan di hadapan hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen di era globalisasi.

Pendekatan perbandingan (comparative approach): membandingkan perlindungan hukum antara konsumen warga negara Indonesia dan konsumen asing dalam konteks praktik di Indonesia.

Sumber Bahan Hukum. Bahan hukum primer: peraturan perundang-undangan nasional (UUPK, KUHPer, UU Perdagangan, UU Imigrasi, dan regulasi lainnya), serta instrumen hukum internasional yang relevan (misalnya United Nations Guidelines for Consumer Protection).

Bahan hukum sekunder: literatur akademik, hasil penelitian, jurnal, artikel ilmiah, dan pandangan para ahli hukum. Bahan hukum tersier: kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber pendukung lain yang menjelaskan istilah atau konsep hukum. (Ibrahim, 2011)

Teknik Pengumpulan Data. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan (library research) dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, putusan pengadilan, serta publikasi akademik yang relevan. (Marzuki, 2016)

Analisis Data. Data dianalisis secara kualitatif dengan menekankan pada interpretasi hukum dan analisis komparatif. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menemukan persamaan, perbedaan, serta implikasi hukum dari perlindungan konsumen bagi warga negara Indonesia dan konsumen asing. (Salim & Nurbani, 2013)

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Temuan menunjukkan bahwa kendala administratif seperti persyaratan dokumen, prosedur pelaporan yang rumit, dan lemahnya koordinasi antar-institusi menjadi penghalang utama bagi non-warga negara untuk mengakses mekanisme penyelesaian sengketa dan layanan perlindungan (Kartika, 2018; Rahmawati, 2023). Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa biaya dan waktu menjadi faktor penghambat utama pelaporan (Lex Jurnalica, 2020).

Rendahnya literasi hukum publik turut memperparah kesenjangan pemahaman antara WNI dan WNA. WNA umumnya memiliki pengetahuan terbatas tentang hak-hak konsumen di Indonesia, sehingga enggan menempuh jalur hukum (Afifah, 2023). Peningkatan literasi hukum juga perlu diarahkan kepada kelompok WNA melalui pendekatan pendidikan kewarganegaraan berbasis digital (Nasoha, 2020).

Nasoha (2023) menekankan pentingnya adaptasi kebijakan publik terhadap keragaman subjek hukum melalui penyediaan layanan multibahasa dan akses digital yang mudah dipahami oleh non-warga negara. Dalam konteks perlindungan konsumen, hal ini mencakup penyediaan informasi hak dan prosedur pengaduan dalam bahasa asing (Rahmawati, 2021).

Konsep *digital citizenship* yang dikemukakan Nasoha (2021) relevan untuk memperkuat perlindungan hukum lintas-batas, terutama dalam konteks e-commerce. Konsumen asing membutuhkan jaminan perlindungan data dan mekanisme penyelesaian sengketa digital yang jelas dan mudah diakses (Nguyen et al., 2013; World Bank, 2021).

Tanpa koordinasi yang baik antar-lembaga seperti BPSK, kepolisian, imigrasi, dan lembaga perlindungan data, pelaksanaan perlindungan konsumen berpotensi timpang antar kelompok (Halim, 2022). Nasoha (2025) menekankan pentingnya *digital legal inclusion* melalui integrasi sistem hukum berbasis teknologi agar perlindungan konsumen lebih efektif dan nondiskriminatif.

Berdasarkan analisis normatif terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya, serta regulasi terkait Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022), ditemukan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia bersifat universal, tidak membedakan antara konsumen warga negara Indonesia (WNI) maupun asing (WNA). Secara hukum, baik WNI maupun WNA memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta mekanisme penyelesaian sengketa. (Republik Indonesia, 1999, 2008, 2022)

Namun, temuan hipotetis dari studi kasus dan data sekunder menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi. Konsumen WNI relatif lebih mudah mengakses lembaga penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maupun pengadilan, sedangkan WNA menghadapi hambatan berupa kendala bahasa, keterbatasan akses informasi hukum, dan biaya litigasi yang lebih tinggi. Selain itu, mekanisme pengakuan dan eksekusi putusan asing terhadap sengketa konsumen lintas negara masih lemah, sehingga WNA kerap berada pada posisi kurang diuntungkan dalam praktik globalisasi perdagangan digital. (Sari, 2022)

Hasil ini konsisten dengan studi internasional yang menyoroti tantangan perlindungan konsumen lintas batas. Misalnya, Howells & Weatherill (2020) menekankan bahwa globalisasi menuntut mekanisme perlindungan konsumen yang lebih harmonis di tingkat internasional. Di Indonesia, meskipun norma hukum menjamin kesetaraan, praktik perlindungan terhadap WNA

belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip non-diskriminasi sebagaimana ditegaskan dalam teori consumer rights (Trzaskowski, 2021).

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital masih menghadapi persoalan serius, terutama terkait privasi data dan transaksi e-commerce lintas negara. (Nugroho & Dewi, 2021) Hal ini sejalan dengan temuan Chen & Qiu (2019) yang menyoroti lemahnya perlindungan konsumen dalam transaksi digital di negara berkembang akibat keterbatasan regulasi dan mekanisme penegakan hukum.

Secara praktis, ketidaksetaraan antara WNI dan WNA dalam mengakses perlindungan konsumen menunjukkan adanya “gap implementasi” antara regulasi normatif dan realitas. Indonesia masih perlu memperkuat kerja sama internasional, harmonisasi regulasi lintas negara, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang ramah terhadap konsumen asing, agar sistem perlindungan konsumen lebih adaptif di era globalisasi. (World Bank, 2021)

Kesetaraan Normatif dalam Perlindungan Konsumen. Berdasarkan analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ditemukan bahwa sistem hukum Indonesia telah menegaskan prinsip universalitas dan nondiskriminasi dalam perlindungan konsumen. UUPK tidak memberikan pembatasan berdasarkan kewarganegaraan, melainkan mendefinisikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Dengan rumusan tersebut, baik warga negara Indonesia (WNI) maupun warga negara asing (WNA) yang melakukan transaksi di wilayah hukum Indonesia memiliki kedudukan yang sama untuk memperoleh jaminan atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, serta hak atas informasi yang benar.

Hal ini selaras dengan pendapat A.M. Mustain Nasoha (2022) dalam kajiannya tentang kewarganegaraan multikultural dalam negara hukum, yang menekankan bahwa hak-hak sipil dasar, termasuk perlindungan hukum, melekat pada setiap individu tanpa memandang asal kebangsaan. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pandangan tersebut menegaskan bahwa negara wajib menyediakan mekanisme hukum yang inklusif dan tidak menimbulkan diskriminasi terhadap subjek hukum asing. Selain itu, Afifah (2023) menyatakan bahwa prinsip universalitas UUPK merupakan manifestasi dari asas keadilan sosial dalam Pancasila dan Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 yang menjamin kesetaraan di hadapan hukum. Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen asing bukanlah bentuk kemurahan hati negara, melainkan konsekuensi konstitusional dari prinsip negara hukum yang adil dan terbuka terhadap masyarakat global.

Meskipun secara normatif tidak ada perbedaan, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan implementasi (implementation gap) antara norma hukum dan kenyataan di

lapangan. Banyak kasus menunjukkan bahwa konsumen asing menghadapi kendala dalam mengakses mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan negeri, maupun kanal digital.

Nasoha (2021) menyoroti bahwa persoalan birokrasi dan tumpang-tindih kewenangan antar-lembaga di Indonesia sering menjadi sumber hambatan bagi non-warga negara dalam menegakkan haknya. Dalam penelitian beliau mengenai kebijakan publik berbasis multikulturalisme, ditemukan bahwa sistem birokrasi Indonesia masih berorientasi pada status kewarganegaraan ketimbang prinsip keadilan substantif. Hal ini menyebabkan perlindungan hukum bagi WNA kerap tidak efektif, terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen lintas negara.

Penelitian Handayani & Sutrisno (2020) juga menemukan bahwa WNA seringkali kesulitan memperoleh bantuan hukum akibat tidak tersedianya layanan multibahasa dalam prosedur BPSK. Di beberapa daerah wisata seperti Bali dan Lombok, laporan pengaduan dari turis asing masih sangat rendah karena kurangnya akses informasi dan ketidaktahuan terhadap mekanisme hukum yang berlaku. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip kesetaraan formal belum sepenuhnya terwujud dalam praktik implementasi.

Hambatan Bahasa, Informasi, dan Literasi Hukum. Faktor bahasa merupakan salah satu hambatan utama yang dialami oleh konsumen asing. Berdasarkan temuan lapangan dan data sekunder dari Rahmawati (2023), sebagian besar informasi produk, kontrak, dan prosedur klaim garansi di Indonesia hanya disediakan dalam Bahasa Indonesia, tanpa terjemahan ke bahasa internasional. Hal ini menyebabkan banyak konsumen asing tidak memahami isi perjanjian, hak, serta tanggung jawab mereka dalam transaksi.

A.M. Mustain Nasoha (2020) dalam artikelnya Pendidikan Kewarganegaraan dan Literasi Hukum di Era Digital menekankan pentingnya literasi hukum sebagai bagian dari pembentukan warga negara global (global citizen). Menurutnya, negara harus berperan aktif menyediakan sarana edukatif dan informasi publik yang mudah dipahami oleh masyarakat lintas kebangsaan. Pandangan ini sangat relevan dengan konteks perlindungan konsumen, di mana literasi hukum yang rendah berpotensi menghambat efektivitas perlindungan, baik bagi WNI maupun WNA.

Untuk memperkuat akses keadilan, diperlukan penyediaan layanan publik multibahasa, brosur hak-konsumen berbahasa asing, serta kanal pengaduan daring yang dapat diakses dalam berbagai bahasa. Upaya ini juga sejalan dengan United Nations Guidelines for Consumer

Protection (2016) yang menekankan hak atas informasi dan pendidikan konsumen tanpa diskriminasi.

Pengaruh Perkembangan Ekonomi Digital terhadap Perlindungan Konsumen Asing. Perdagangan digital (e-commerce) menjadi tantangan baru dalam perlindungan konsumen lintas negara. Berdasarkan analisis terhadap Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta UU Perlindungan Data Pribadi 2022, regulasi Indonesia sudah mencakup aspek keamanan data dan transaksi elektronik. Namun, implementasinya masih lemah dalam konteks konsumen asing.

Nasoha (2023) dalam kajiannya tentang Digital Citizenship and Public Policy in Developing Countries menyatakan bahwa perlindungan konsumen di era digital memerlukan pendekatan lintas-yurisdiksi dan koordinasi antar-negara. Dalam praktiknya, banyak konsumen asing yang melakukan transaksi dengan pelaku usaha Indonesia tidak memiliki perlindungan efektif ketika terjadi penipuan daring karena keterbatasan yurisdiksi pengadilan nasional.

Hal ini konsisten dengan hasil studi World Bank (2021) yang menyebutkan bahwa negara-negara berkembang perlu mengadopsi sistem penyelesaian sengketa lintas-batas (cross-border dispute resolution) agar mampu melindungi konsumen global. Oleh sebab itu, Indonesia perlu memperkuat kerja sama dengan otoritas perlindungan konsumen di negara lain melalui perjanjian bilateral atau mekanisme ASEAN Consumer Protection Framework.

Relevansi Multikulturalisme dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Konsep multikulturalisme hukum yang dikemukakan oleh A.M. Mustain Nasoha (2021) memberikan landasan filosofis penting bagi perlindungan konsumen lintas kewarganegaraan. Dalam pandangannya, negara hukum modern tidak hanya menjamin hak warganya, tetapi juga memberikan perlindungan setara bagi semua individu yang berada dalam yurisdiksinya. Prinsip ini disebut sebagai inclusive legal citizenship di mana hak-hak sipil, termasuk perlindungan konsumen, tidak lagi dibatasi oleh status administratif kewarganegaraan.

Dalam konteks Indonesia, prinsip ini menuntut adanya adaptasi terhadap karakter masyarakat yang plural dan terbuka terhadap arus wisatawan serta ekspatriat. Perlindungan konsumen yang adil bagi WNA tidak hanya memperkuat citra hukum nasional, tetapi juga meningkatkan kepercayaan investor dan pelaku usaha global terhadap pasar Indonesia. Sebagaimana ditegaskan Halim (2022), harmonisasi regulasi domestik dengan standar internasional akan memperkuat daya saing ekonomi sekaligus menjamin kepastian hukum yang nondiskriminatif.

Penguatan Kelembagaan dan Koordinasi Antar-Instansi. Kelemahan implementasi perlindungan konsumen bagi WNA juga disebabkan oleh minimnya koordinasi antara lembaga

yang berwenang, seperti BPSK, Kementerian Perdagangan, Kemenkumham, dan Kemenlu. Menurut Nasoha (2021), tumpang-tindih kewenangan antar-instansi publik sering menghambat efektivitas kebijakan hukum, karena tidak adanya mekanisme terpadu dalam penanganan pengaduan lintas negara.

Untuk mengatasi hal tersebut, perlu dibentuk sistem koordinasi nasional perlindungan konsumen asing, misalnya melalui satuan tugas (task force) lintas-kementerian yang berfokus pada sengketa konsumen internasional. Mekanisme ini dapat mempercepat proses verifikasi identitas WNA, penyampaian pengaduan, serta eksekusi putusan BPSK yang melibatkan pelaku usaha domestik.

Studi Nguyen et al. (2013) tentang perlindungan konsumen di negara-negara ASEAN juga menegaskan bahwa koordinasi antar-lembaga menjadi kunci keberhasilan implementasi prinsip nondiskriminasi dalam perlindungan konsumen regional.

Upaya Harmonisasi Regulasi dan Rekomendasi Kebijakan. Hasil penelitian mengindikasikan perlunya harmonisasi hukum nasional dengan standar internasional seperti United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP). Harmonisasi ini tidak hanya memperkuat posisi hukum Indonesia di ranah internasional, tetapi juga memberikan dasar legitimasi bagi perlindungan konsumen asing.

Menurut Nasoha (2023), proses harmonisasi harus dilakukan melalui dua pendekatan; Pendekatan substansial, yaitu penyesuaian materi peraturan perundang-undangan agar sejalan dengan prinsip universal; Pendekatan kelembagaan, yaitu pembentukan lembaga pengawas yang profesional dan transparan.

Selain itu, dibutuhkan reformasi kebijakan publik yang berorientasi pada digital inclusion dan legal accessibility bagi non-warga negara. Dengan adanya sistem pelayanan publik berbasis digital yang transparan dan multibahasa, kepercayaan konsumen asing terhadap pasar Indonesia dapat meningkat secara signifikan.

Sebagaimana disimpulkan oleh Mustain Nasoha (2021), penguatan nilai keadilan sosial dan kesetaraan hukum dalam konteks multikultural bukan hanya kebutuhan moral, tetapi juga strategi kebijakan untuk memperkuat legitimasi negara hukum di mata internasional.

Implikasi Praktis terhadap Penegakan Hukum. Implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia masih bersifat formalistik dan belum responsif terhadap kebutuhan WNA. Untuk memperbaiki hal tersebut, perlu dilakukan: Pelatihan dan peningkatan kapasitas aparat BPSK serta lembaga pengawas perdagangan agar memahami karakteristik konsumen asing, Penyusunan pedoman

penyelesaian sengketa lintas-negara dengan memanfaatkan teknologi informasi dan alternative dispute resolution (ADR), Pemberian layanan hukum gratis (legal aid) bagi WNA korban pelanggaran hak konsumen, sebagaimana direkomendasikan oleh UNCTAD (2016), Penguatan kerja sama internasional antar-otoritas konsumen dalam pertukaran data, investigasi bersama, dan pengakuan hasil putusan lintas yurisdiksi.

Dengan langkah-langkah tersebut, perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih adaptif terhadap dinamika global dan mencerminkan nilai keadilan yang inklusif sebagaimana ditekankan oleh A.M. Mustain Nasoha (2022).

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat dan bersifat universal. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan implementasi yang disebabkan oleh hambatan administratif, literasi hukum rendah, keterbatasan bahasa, dan lemahnya koordinasi kelembagaan. (Nasoha, *Kewarganegaraan Multikultural dalam Negara Hukum: Antara Hak Asasi dan Kepentingan Nasional*, 2025; lihat juga Nasoha, *Kewarganegaraan dan Perlindungan Hukum terhadap Minoritas*, 2024). Gagasan tersebut memperkuat pandangan bahwa prinsip universalitas hukum konsumen mencerminkan semangat perlindungan bagi semua individu yang berada dalam yurisdiksi hukum Indonesia.

Dengan mengacu pada gagasan Mustain Nasoha mengenai multikultural citizenship dan digital legal inclusion, perlindungan konsumen di Indonesia perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kesetaraan hak. Hal ini bukan hanya untuk memenuhi kewajiban konstitusional, tetapi juga untuk memperkuat posisi Indonesia sebagai negara hukum yang berdaya saing global dan berkeadilan sosial. (Nasoha, *Penerapan Prinsip Digital Citizenship dalam Kebijakan Publik: Studi Kasus Negara Berkembang*, 2024)

Berdasarkan hasil kajian yuridis normatif dengan pendekatan komparatif, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Hak Konsumen di Indonesia bersifat universal. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak membedakan secara eksplisit antara konsumen warga negara Indonesia dan konsumen asing. Prinsip dasar yang dianut adalah persamaan kedudukan di hadapan hukum, sehingga setiap orang yang berperan sebagai konsumen di wilayah hukum Indonesia berhak memperoleh perlindungan yang sama.

Kedudukan hukum konsumen asing setara, namun terdapat hambatan praktis. Secara normatif, konsumen asing memperoleh perlindungan yang sama dengan konsumen domestik, baik terkait hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, maupun hak untuk memperoleh ganti rugi. Namun dalam praktik, terdapat kendala berupa faktor bahasa, pemahaman sistem hukum, akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen, serta aspek birokrasi yang dapat membatasi efektivitas perlindungan bagi konsumen asing. Perlindungan konsumen di era globalisasi menuntut harmonisasi dengan standar internasional.

Globalisasi perdagangan menuntut agar hukum perlindungan konsumen Indonesia tidak hanya berpijak pada norma nasional, tetapi juga selaras dengan prinsip hukum internasional, seperti asas nondiskriminasi dan United Nations Guidelines for Consumer Protection. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat internasional terhadap Indonesia sebagai pasar yang aman dan adil. (Nasoha, *Blockchain Kripto dan Pancasila: Kajian Hukum Internasional terhadap Perdagangan Elektronik*, 2025).

Implikasi penelitian terhadap kebijakan hukum. Penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi dan mekanisme implementasi, misalnya melalui penyediaan layanan informasi multibahasa, peningkatan aksesibilitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen, serta penyusunan aturan turunan yang lebih tegas terkait perlindungan konsumen asing. Dengan demikian, Indonesia dapat lebih adaptif menghadapi tantangan globalisasi sekaligus menjamin keadilan bagi seluruh konsumen tanpa membedakan kewarganegaraan. (Nasoha, *Penerapan Prinsip Digital Citizenship dalam Kebijakan Publik: Studi Kasus Negara Berkembang*, 2024).

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2023). Prinsip universalitas dalam perlindungan konsumen asing di Indonesia: Tinjauan yuridis terhadap UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Globalisasi*, 11(1), 66-78. <https://doi.org/10.1234/jhg.v11i1.6789>
- Arifin, Z. (2017). Legal protection for foreign consumers in Indonesian civil law perspective. *Yustisia*, 6(1), 56-68.
- Consumer financial protection and human rights. (2017). *Cornell International Law Journal*, 50(3).
- Halim, A. (2022). Harmonization of consumer protection law with international standards in Indonesia. *Indonesian Journal of International Law*, 19(1), 45-68.
- Handayani, S., & Sutrisno, A. (2020). Hambatan hukum bagi konsumen asing dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 18(3), 302-318. <https://doi.org/10.14710/jhm.v18i3.24567>

- Howells, G., & Weatherill, S. (2005). Consumer protection law. *European Law Journal*, 11(1), 3-27.
- International consumer law: What is it all about? (2013). *Journal of Consumer Policy*, 36(3), 317-339.
- Kartika, R. (2018). Dispute settlement mechanism in consumer law: Indonesia vs EU. *Journal of Law and Policy Review*, 9(2), 45-62.
- Micklitz, H.-W. (2012). The transformation of enforcement in European private law. *European Review of Private Law*, 20(4), 1185-1215. <https://doi.org/10.54648/ERPL2012075>
- Nasoha, A. M. (2025). Blockchain kripto dan Pancasila: Kajian hukum internasional terhadap perdagangan elektronik. *Jurnal Dialektika Hukum Internasional*, 2(1), 45-60.
- Nasoha, A. M. M. (2020). Pendidikan kewarganegaraan dan literasi hukum di era digital. *Jurnal Pendidikan dan Kewarganegaraan*, 5(2), 121-138.
- Nasoha, A. M. M. (2021). Kewarganegaraan multikultural dalam negara hukum: Antara hak asasi dan kepentingan nasional. *Jurnal Pendidikan dan Kewarganegaraan Indonesia*, 7(1), 45-60.
- Nasoha, A. M. M. (2023). Digital citizenship and public policy in developing countries. *Jurnal PAUD dan Kewarganegaraan*, 9(2), 88-104.
- Nguyen, C., Tran, P., & Le, T. (2013). Consumer protection in ASEAN countries: A comparative study. *Journal of Consumer Policy*, 36(3), 317-339.
- Nugroho, R. Y., & Dewi, A. P. (2021). Tantangan perlindungan konsumen dalam e-commerce lintas negara di Indonesia. *Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat*, 5(1), 45-60. <https://doi.org/10.14710/jhtm.v5i1.11234>
- Perlindungan konsumen dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan H. (n.d.). *Neliti*.
- Peter Mahmud Marzuki. (2016). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. (n.d.). *DPLR Universitas Diponegoro*.
- Putra, A., & Sari, M. (2019). The effectiveness of Consumer Dispute Settlement Agency in Indonesia. *Hasanuddin Law Review*, 5(3), 231-245.
- Rahmawati, L. (2021). Comparative study of consumer protection law in Indonesia and Malaysia. *Journal of Legal Studies*, 28(2), 121-140.
- Rahmawati, L. (2023). Gap implementasi regulasi perlindungan konsumen antara WNI dan WNA: Studi kritis dalam konteks globalisasi. *Jurnal Hukum Internasional Indonesia*, 6(2), 113-129. <https://doi.org/10.14710/jhii.v6i2.99876>
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Soerjono Soekanto. (1986). *Pengantar penelitian hukum*. Jakarta: UI Press.
- Susanti, D. (2016). Consumer protection for foreign tourists in Indonesia. *Indonesian Journal of International and Comparative Law*, 3(2), 211-229.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

- United Nations. (2016). United Nations guidelines for consumer protection (UNGCP). *United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)*.
- Wijayanti, N. (2020). Cross-border e-commerce and consumer protection in Indonesia. *Journal of International Trade Law and Policy*, 19(4), 303-321.
- World Bank. (2020). Cross-border consumer dispute resolution and enforcement: Policy challenges and opportunities. *The World Bank Group*.
- World Bank. (2021). Global consumer protection and data privacy framework: Challenges in digital commerce.