

KONTRUKSI REGULASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION DALAM PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

Cahaya Permata¹, Fauziah Lubis², Mhd. Yadi Harahap³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail: ¹cahayapermata@uinsu.ac.id, ²fauziahlubis@uinsu.ac.id,

³mhdyadiharahap@uinsu.ac.id

Abstract: *The significant growth of e-commerce in Indonesia has led to an increased potential for disputes between consumers and business actors, including issues related to product quality, delivery delays, and the protection of personal data. Dispute resolution through judicial mechanisms is considered less responsive to the characteristics of electronic transactions, as it tends to be time-consuming, costly, and inflexible. Therefore, Online Dispute Resolution (ODR) is regarded as a relevant alternative, as it offers a dispute resolution process that is fast, simple, and efficient. This study aims to examine the juridical position of ODR within the Indonesian legal system, assess its effectiveness in resolving e-commerce disputes, and formulate the direction for regulating ODR under national law. The research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, based on secondary data consisting of primary and secondary legal materials, which are qualitatively analyzed using inductive reasoning. The findings indicate that ODR has significant potential as a mechanism for resolving e-commerce disputes; however, the absence of explicit normative regulation has created a legal vacuum, particularly with respect to procedural standards, the accountability of ODR providers, and consumer protection. Therefore, clear and comprehensive regulatory strengthening is required concerning electronic evidence-based proof, the authority of ODR providers as neutral fact-finders, and the nature of ODR decisions as final and binding with limited enforceability, accompanied by procedural standardization and personal data protection to ensure legal certainty, justice, and the legitimacy of ODR.*

Keywords: *E-commerce, Regulatory Construction, Online Dispute Resolution, Dispute Resolution.*

Abstrak: Perkembangan e-commerce yang signifikan di Indonesia berimplikasi pada meningkatnya potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, seperti kualitas produk, keterlambatan pengiriman, serta perlindungan data pribadi. Penyelesaian sengketa melalui mekanisme peradilan dinilai kurang responsif terhadap karakter transaksi elektronik karena cenderung memerlukan waktu lama, berbiaya tinggi, dan minim fleksibilitas. Oleh karena itu, *Online Dispute Resolution* (ODR) dipandang sebagai alternatif yang relevan karena menawarkan proses penyelesaian yang cepat, sederhana, dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengkaji kedudukan yuridis ODR dalam sistem hukum Indonesia, menilai efektivitasnya dalam penyelesaian sengketa e-commerce, serta merumuskan arah pengaturan ODR dalam hukum nasional. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual, berbasis data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif dengan penalaran induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ODR memiliki potensi besar sebagai mekanisme penyelesaian sengketa e-commerce, namun ketiadaan pengaturan normatif yang tegas menimbulkan kekosongan hukum, khususnya terkait prosedur, akuntabilitas penyelenggara, dan perlindungan konsumen. Maka, diperlukan penguatan regulasi yang jelas dan komprehensif tentang pembuktian berbasis bukti elektronik, kewenangan penyelenggara sebagai pemeriksa fakta yang netral, serta karakter putusan ODR yang bersifat final, mengikat, dan memiliki

daya eksekutorial terbatas, disertai dengan standarisasi prosedur dan perlindungan data pribadi untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan legitimasi ODR.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Konstruksi Regulasi, *Online Dispute Resolution*, Penyelesaian Sengketa.

PENDAHULUAN

Transaksi berbasis elektronik (*e-commerce*) di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten dan signifikan. Data Kementerian Perdagangan mencatat bahwa nilai transaksi pada tahun 2024 mencapai Rp 512 triliun, meningkat 12,7% dari tahun sebelumnya dan 12 kali lipat dari nilai tujuh tahun sebelumnya yang hanya sebesar Rp 42,2 triliun, sekaligus melampaui proyeksi Bank Indonesia yang memperkirakan nilai sebesar Rp 487 triliun. Temuan dalam *Digital Economy Outlook 2025* yang diterbitkan *Center of Economic and Law Studies* (CELIOS) menegaskan posisi strategis *e-commerce* sebagai salah satu kontributor utama dalam ekosistem ekonomi digital nasional setelah sektor pembayaran digital. Pada tahun 2025, nilai transaksi *e-commerce* diproyeksikan mencapai Rp 471,01 triliun, atau meningkat sekitar 0,51 persen dibandingkan tahun sebelumnya, menggambarkan peran penting sektor ini dalam pertumbuhan ekonomi digital Indonesia.

Laporan Statista menyebutkan populasi pengguna *e-commerce* di Indonesia diproyeksikan mencapai 65,65 juta orang pada tahun 2024. Jumlah tersebut diprediksi mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 11,2 persen, sehingga mencapai sekitar 7,4 juta pengguna tambahan pada tahun 2025. Tren peningkatan ini diperkirakan berlanjut secara konsisten hingga jumlah pengguna *e-commerce* mencapai 99,1 juta orang pada tahun 2029. Transformasi lanskap perdagangan dari konvensional menjadi elektronik tidak hanya membuka peluang ekonomi baru, tetapi juga memunculkan sejumlah persoalan yuridis, diantaranya potensi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, seperti

ketidaksesuaian produk, wanprestasi, praktik penipuan, hingga pelanggaran terhadap data pribadi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika yang kini bertransformasi menjadi Kementerian Komunikasi dan Digital melalui platform layanan CekRekening (cekrekening.id) mencatat sekitar 572.000 laporan terkait praktik penipuan selama periode 2017 hingga 2024. Mayoritas aduan tersebut berkaitan dengan penipuan dalam transaksi jual beli daring, yaitu mencapai 528.415 laporan. Selain itu, Kementerian Perdagangan turut menegaskan tingginya tingkat pengaduan konsumen yang berkaitan dengan transaksi pada sistem perdagangan elektronik (*niaga-el*). Sepanjang tahun 2023, kementerian tersebut menerima 7.019 pengaduan, atau sekitar 91 persen dari total layanan pengaduan yang diterimanya. Aduan tersebut mencakup berbagai permasalahan, seperti kendala pengisian saldo, sistem pembayaran paylater, proses pengembalian dana, ketidaksesuaian produk dengan kesepakatan, serta barang yang tidak diterima oleh konsumen. Di sisi lain, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) melaporkan telah menerima 9.257 aduan konsumen dalam kurun waktu 2017 hingga 2024.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam sistem hukum Indonesia, dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Litigasi di pengadilan tetap dipandang sebagai mekanisme formal yang memberikan kepastian hukum, namun sering dinilai kurang efisien karena prosesnya yang cenderung lama karena tidak dapat diprediksi kapan bisa selesai dan berbiaya tinggi karena tidak dapat diprediksi berapa biaya yang dikeluarkan selama proses, serta kurang fleksibel dan tidak praktis, sangat bertolak

belakang dengan karakter transaksi elektronik yang dinamis dan butuh respons cepat. Oleh sebab itu, mekanisme non-litigasi seperti *Alternative Dispute Resolution* (ADR) meliputi mediasi, arbitrase, negosiasi, dan konsiliasi semakin diakui sebagai pendekatan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan penyelesaian sengketa modern.

Penelitian Pan Lindawaty Suherman Sewu berjudul *The Prospect of Online Dispute Resolution (ODR) and Business Dispute Resolution in the Legal System in Indonesia*, menjabarkan bahwa ODR menjadi kebutuhan mendesak dalam situasi disrupsi, seperti Covid 19 yang membutuhkan pembatasan interaksi fisik. Namun, penerapan ODR di Indonesia masih memerlukan penguatan prinsip hukum, kesiapan institusi penegak hukum, serta budaya hukum yang mendukung. Senada dengan pernyataan tersebut, Nazari Valchuk dalam penelitiannya *Potential and Challenges of Online Dispute Resolution for Courts* menyimpulkan ODR memiliki potensi besar sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses dibandingkan metode konvensional. Namun, efektivitas ODR masih terhambat oleh kerangka hukum yang belum terpadu, tantangan teknologi, serta isu kerahasiaan data yang memerlukan regulasi dan kapasitas kelembagaan yang lebih kuat. Ardina Nur Amalia dan Muhammad Ramdan dalam *Online Dispute Resolution (ODR): Pillar of A Modern and Inclusive Judicial System in Indonesia*, menegaskan ODR berpotensi memperkuat sistem hukum yang modern dan inklusif, terutama dalam menangani sengketa yang membutuhkan respons cepat. Dengan pemanfaatan teknologi digital, ODR dapat menjadi instrumen penting dalam mendukung pembaruan sistem hukum nasional.

Berdasarkan realitas di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis kedudukan, dasar hukum, dan legalitas mekanisme ODR dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia, dengan menelaah

kesesuaiannya terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan regulasi yang berlaku. Kemudian mengidentifikasi kekosongan dan kelemahan pengaturan hukum terkait ODR, mengevaluasi efektivitasnya sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses, serta merumuskan rekomendasi penguatan regulasi agar ODR dapat diintegrasikan secara optimal dalam sistem hukum nasional sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan adaptif terhadap dinamika *e-commerce*.

METODE

Jenis penelitian adalah yuridis normatif dengan pendekatan utama, yaitu *statute*, *conceptual* dan *comparative approach*. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah kerangka hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, termasuk Undang-Undang Nomor 8 tahun Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Sementara itu, pendekatan konseptual dimanfaatkan untuk mengkaji teori-teori dasar mengenai hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan prinsip-prinsip transaksi digital. Pendekatan komparatif digunakan untuk membandingkan pengaturan serta praktik penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik di berbagai yurisdiksi sebagai upaya memperkaya analisis hukum.

Penelitian ini bertumpu pada data sekunder yang terdiri bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan terkait dan peraturan pelaksanaannya, dilengkapi bahan hukum sekunder berupa buku, laporan penelitian, dan artikel ilmiah yang relevan dengan isu penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi digital. Seluruh data dikumpulkan melalui studi dokumen secara sistematis, kemudian diolah

menggunakan metode analisis kualitatif. Pengolahan data dilakukan dengan berpijak pada logika induktif untuk menarik kesimpulan dari pola, temuan, dan argumentasi yang berkembang dalam literatur hukum, sehingga menghasilkan analisis yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia

Model Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), sebagaimana dijelaskan pada penjelasan Pasal 5 Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, antara lain, *retail online*, *marketplace*, iklan baris *online*, *platform* dan *daily deals*. Perkembangan pesat aktivitas pada berbagai model *e-commerce* tersebut menuntut adanya regulasi yang lebih terstruktur serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dirancang khusus untuk menjawab kompleksitas transaksi elektronik. Penyelesaian sengketa konsumen pada ranah *e-commerce* dalam hukum Indonesia dibangun melalui kerangka normatif berlapis. Lapisan pertama terdiri atas peraturan substansial terkait perlindungan konsumen yang menetapkan hak dan kewajiban para pihak. Lapisan kedua mencakup regulasi mengenai informasi dan transaksi elektronik, yang mengatur validitas transaksi digital, pengakuan alat bukti elektronik, dan legitimasi kontrak elektronik.

Selanjutnya, lapisan ketiga terbentuk melalui peraturan pelaksana mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik yang menetapkan standar operasional bagi pelaku usaha dan penyelenggara platform digital. Lapisan keempat diisi oleh ketentuan administratif serta kebijakan teknis kementerian yang mengatur tata kelola platform, mekanisme pengaduan, hingga pedoman penyelesaian sengketa berbasis elektronik.

Keempat lapisan norma tersebut

bekerja dengan saling melengkapi dalam membangun fondasi hukum. Sehingga memungkinkan konsumen mengakses jalur penyelesaian sengketa melalui litigasi maupun mekanisme alternatif non-litigasi. Integrasi regulasi ini tidak hanya memastikan adanya kepastian hukum bagi para pihak, tetapi juga memperkuat perlindungan konsumen dalam menghadapi potensi sengketa yang muncul akibat karakter transaksi elektronik yang cepat, lintas platform, dan sering kali tidak berwujud fisik. Penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia di dasari oleh beberapa regulasi berikut:

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi Transaksi Elektronik (UU ITE)
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase dan APS)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)
6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA Mediasi)

Data ini menggambarkan bahwa Pengaturan penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia saat ini bertumpu pada sejumlah regulasi yang sebenarnya tidak secara tegas menyebut istilah *sengketa e-commerce*, namun tetap dapat menjadi pondasi yuridis dalam praktik meskipun memiliki kelemahan mendasar karena belum mengatur secara spesifik karakteristik transaksi digital. UUPK hanya memberikan dasar umum melalui Pasal 4 huruf e yang menjamin hak

konsumen atas penyelesaian sengketa secara patut, serta Pasal 45 ayat (1-2) yang membuka dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu melalui pengadilan dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 48 menjelaskan bahwa lembaga tersebut adalah BPSK, namun mekanisme BPSK belum didesain untuk menangani sengketa berbasis transaksi elektronik yang sering bersifat lintas daerah dan membutuhkan penyelesaian cepat. Dengan demikian, meskipun UUPK menjadi dasar normatif perlindungan konsumen, efektivitasnya dalam konteks *e-commerce* masih terbatas.

Demikian juga dengan UU ITE baik UU No. 11 Tahun 2008 maupun perubahan pertama UU No. 19 Tahun 2016 maupun perubahan kedua UU No. 1 Tahun 2024, walaupun memberikan penguatan melalui pengakuan legalitas transaksi elektronik, termasuk kewenangan para pihak dalam Pasal 18 untuk menetapkan forum penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan, arbitrase maupun lembaga APS lainnya. Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 38 dan 39, yang menegaskan hak konsumen untuk mengajukan gugatan perdata dalam sengketa transaksi elektronik. Namun, UU ITE tidak mengatur secara rinci mekanisme penyelesaian sengketa elektronik. Demikian juga dengan UU Arbitrase dan APS, melalui Pasal 5 dan 6 yang memberikan legitimasi penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan APS. Namun, undang-undang ini disusun dalam konteks perdagangan konvensional sehingga belum mengatur detail prosedural yang dibutuhkan untuk mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi.

Tidak berbeda dengan ketiga UU tersebut, PP PSTE sebagai salah satu aturan paling dekat dengan konteks *e-commerce*, dan merupakan peraturan pelaksana dari UU ITE juga tidak mengatur tentang penyelesaian sengketa elektronik secara spesifik. Pasal 38 ayat (2) yang menjadi dasar penting perjanjian elektronik hanya mensyaratkan adanya

klausul mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam perjanjian antara Penyelenggara Sistem Elektronik dan pengguna. Hanya PP PMSE pada Pasal 72 ayat (2) secara tegas menyebutkan tentang ODR. Namun, sejalan dengan ketiga UU di atas, kedua PP ini juga tidak menjelaskan bentuk, standar, atau prosedur penyelesaian sengketa yang timbul dari perjanjian transaksi elektronik. Tentu dapat dipahami bahwa PP PTSE dan PP PMSE tidak mengatur hal tersebut, sebab sebagai peraturan pelaksana dari UU, PP memang tidak mungkin memuat aturan diluar kewenangannya. Demikian juga dengan PERMA Mediasi yang hanya menyebutkan bahwa boleh melakukan perdamaian di luar pengadilan namun tidak mempertegas adanya perdamaian secara online.

Kedudukan Online Dispute Resolution dalam Sistem Hukum Indonesia

Banyak platform *e-commerce* mengoperasikan pusat resolusi internal (internal dispute resolution), fitur *refund/return*, dan mediasi online untuk menyelesaikan sengketa pengguna secara cepat. Meskipun efektif secara praktis, mekanisme ini pada umumnya merupakan bentuk *self-regulation* dan belum selalu memiliki kedudukan hukum eksekutorial tanpa persetujuan para pihak atau pengesahan pengadilan/BPSK. Meskipun terdapat sejumlah regulasi relevan dengan penyelesaian sengketa transaksi elektronik, namun sampai saat ini belum ada undang-undang yang secara eksplisit mendefinisikan atau mengatur ODR sebagai institusi yang berdiri sendiri di Indonesia. Kedudukan ODR tetap bergantung pada aturan ADR konvensional dan pengakuan bukti elektronik, bukan pada aturan yang secara khusus mengatur prosedur ODR secara utuh dan mandiri. Akibatnya, muncul ketidakjelasan mengenai eksekutoribilitas keputusan ODR, perlindungan proses (*due process*), standar bukti elektronik, dan peran pihak ketiga (platform) dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa.

Sesungguhnya ODR merupakan penerapan teknologi informasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa, yang berakar dari konsep *Alternative Dispute Resolution (ADR)* seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Perbedaannya dengan ADR konvensional hanyalah media yang digunakan, ODR memanfaatkan perangkat digital dan koneksi internet sehingga para pihak dapat menyelesaikan sengketa secara daring tanpa perlu bertatap muka fisik. Mekanisme inti seperti negosiasi, mediasi, dan arbitrase tetap dijalankan, namun prosesnya dilakukan lewat platform online, sehingga lebih efisien dan tidak terikat ruang geografis. Praktiknya muncul disebabkan kebutuhan efisiensi penyelesaian sengketa *e-commerce* yang cepat dan lebih mudah diakses dibanding jalur litigasi tradisional.

Perbandingan Penyelesaian Sengketa melalui Peradilan, Arbitrase dan ADR dengan Online Dispute Resolution

Penyelesaian sengketa termasuk sengketa *e-commerce*, dapat ditempuh melalui tiga model utama, yaitu penyelesaian sengketa melalui peradilan (litigasi), alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*), dan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring (*Online Dispute Resolution/ODR*). Ketiganya memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi dasar hukum, prosedur, biaya, waktu, aksesibilitas, kekuatan putusan, kerahasiaan, efektivitas dan fleksibilitas, peran pihak ketiga, jenis sengketa, pembuktian, kelebihan dan kelemahan. Sebagaimana tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1 Perbandingan Penyelesaian Sengketa

Aspek Perbandingan	Peradilan (Litigasi)	Arbitrase dan Alternative Dispute Resolution (ADR)	Online Dispute Resolution (ODR)
Dasar Hukum	KUHAP, KUHP, Perdata UU Kekuasaan Kehakiman, HIR/RBg	UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, Perma Mediasi	UU ITE, PP PSTE, UU Arbitrase (jika ODR bersifat arbitrase), <i>selfregulation</i> platform
Prosedur	Formal, prosedural ketat, putusan dapat di akses publik	Non-formal, fleksibel, lebih mengutamakan musyawarah	Daring, fleksibel, berbasis teknologi, cepat
Biaya	Tinggi (biaya perkara, kuasa hukum, administrasi)	Relatif, tergantung jenis sengketa, namun lebih dapat diprediksi	Paling rendah, sering gratis (melalui fasilitas yang disediakan platform digital)
Waktu Penyelesaian	Lama dan tidak dapat diprediksi, bisa berbulan-bulan hingga bertahun-tahun	Lebih cepat tergantung metode (arbitrase atau APS)	Paling cepat, dapat diselesaikan dalam hitungan hari/minggu
Aksesibilitas	Terbatas, memerlukan kehadiran fisik meskipun sempat ada E-Court saat pandemi dan bergantung pada geografis wilayah	Cukup mudah tetapi tetap butuh tatap muka (kecuali hybrid)	Sangat mudah, dapat dilakukan dari mana saja

	hukum		
Kekuatan Putusan	Mengikat dan memiliki kekuatan eksekutorial	Arbitrase, mengikat & eksekutorial sedangkan APS bergantung pada kepatuhan para pihak Keduanya tetap membutuhkan Pengadilan dalam hal eksekutorial	Apabila arbitrase online dapat eksekutorial, sedangkan kebijakan internal platform bergantung kepatuhan para pihak
Kerahasiaan	Rendah, bersifat terbuka	Tinggi (mediasi dan konsiliasi rahasia), hanya para pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang diminta menyelesaikan yang mengetahui sengketa	Tinggi, namun sangat bergantung keamanan sistem digital
Efektivitas dan Fleksibilitas Proses	Rendah	Tinggi	Sangat tinggi
Peran Pihak Ketiga	Hakim (otoratif, wajib)	Arbiter, Mediator, konsiliator (netral, dipilih dan fleksibel)	Mediator/arbiter dan teknologi digital, sistem otomatis (AI-assisted)
Kesesuaian Jenis Sengketa	Sengketa kompleks dan Nilainya besar,	Pada Arbitrase nilai sengketa biasanya besar dan menengah. Sedangkan pada APS skalanya cenderung menengah dan kecil	Sengketa <i>e-commerce</i> , micro-disputes, transaksi digital, nilai kecil-menengah
Standar Pembuktian	Ketat harus sesuai dengan hukum acara	Ketat pada Arbitrase namun lebih fleksibel terutama pada APS	Mengandalkan bukti elektronik, integritas data sangat penting
Kelebihan	Final dan mengikat, Kepastian hukum kuat	<i>Final and binding</i> , rahasia, waktu dan biaya dapat diprediksi, bersifat <i>win-win solution</i>	Cepat, efisien, tanpa tatap muka, tepat untuk sengketa elektronik
Kelemahan	Mahal, lama, birokratis, terbuka pada publik	<i>Enforceability</i> , kurang mengikat, butuh itikad baik para pihak	Belum ada regulasi khusus, eksekusi lemah, tantangan keamanan data, <i>digital divide</i> (kesenjangan akses digital)

Data diolah dari berbagai sumber.

Tantangan Yuridis Implementasi Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*

Ada berbagai tantangan yuridis yang dihadapi dalam implementasi ODR pada penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia, yang secara langsung memengaruhi efektivitas dan legitimasi

mekanisme tersebut. Tantangan paling mendasar adalah ketiadaan regulasi khusus yang secara eksplisit mengatur ODR. Hingga saat ini, ODR masih bertumpu pada penafsiran umum terhadap ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Arbitrase dan APS, serta PP PSTE. Kondisi ini

menimbulkan ketidakpastian hukum karena tidak adanya norma yang secara tegas mengatur kedudukan, prosedur, dan kekuatan hukum hasil penyelesaian sengketa melalui ODR. Akibatnya, hasil ODR sering kali dipandang hanya sebagai kesepakatan *private* yang lemah dari sisi jaminan hukum, khususnya ketika salah satu pihak tidak bersedia melaksanakan hasil penyelesaian tersebut.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan *enforceability* atau daya paksa putusan ODR. Dalam praktik *e-commerce*, banyak sengketa yang diselesaikan melalui mekanisme internal platform marketplace, seperti pengembalian dana atau penutupan akun. Namun, mekanisme tersebut tidak selalu memiliki kekuatan eksekutorial sebagaimana putusan pengadilan atau arbitrase. Permasalahan ini semakin kompleks ketika sengketa melibatkan pihak lintas negara, di mana perbedaan yurisdiksi dan sistem hukum menyulitkan pelaksanaan hasil ODR. Tanpa kerangka hukum yang jelas, ODR berpotensi kehilangan fungsi utamanya sebagai sarana penyelesaian sengketa yang efektif dan dapat dipaksakan secara hukum.

Tantangan lainnya adalah belum adanya standardisasi prosedur dalam penyelenggaraan ODR. Setiap platform *e-commerce* atau penyedia layanan ODR memiliki mekanisme, tahapan, dan standar penilaian yang berbeda-beda. Disparitas ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi para pihak, khususnya konsumen yang berada pada posisi tawar yang lebih lemah. Tanpa standar prosedural yang baku, sulit menjamin bahwa prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kesetaraan para pihak telah terpenuhi dalam setiap proses ODR.

Konstruksi Regulasi Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce

Konstruksi regulasi ODR pada *e-commerce* di Indonesia perlu diarahkan pada pembentukan peraturan baru yang mengintegrasikan prinsip hukum acara perdata dengan karakteristik teknologi

digital. Regulasi baru, baik dalam bentuk undang-undang tersendiri, contohnya perubahan UUPK, UU Arbitrase dan ADR, atau perubahan UU ITE, maupun peraturan pelaksanaannya, atau peraturan lembaga khusus perlu terlebih dahulu mendefinisikan ODR secara eksplisit sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang sah dan setara dengan ADR konvensional. Definisi ini harus mencakup ruang lingkup sengketa *e-commerce*, jenis ODR seperti, negosiasi, mediasi, dan arbitrase online, serta kedudukan para pihak dan penyelenggara ODR. Sehingga ODR tidak lagi diposisikan sekadar sebagai kebijakan internal platform marketplace, melainkan sebagai mekanisme hukum yang diakui secara normatif dalam sistem hukum nasional.

Untuk mengatasi kelemahan utama ODR terkait eksekutorial, regulasi perlu merumuskan mekanisme *limited enforceability*. Putusan ODR yang bersifat *condemnatoir* dapat diberi kekuatan eksekutorial melalui dua model. Pertama, model administrative berbasis teknologi, yakni pelaksanaan otomatis oleh platform *e-commerce*, seperti pemotongan saldo, penahanan dana (*escrow*), atau pembekuan akun pelaku usaha yang tidak patuh. Kedua, model yudisial terbatas, yaitu dengan memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengajukan permohonan penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri berdasarkan putusan ODR, tanpa pemeriksaan ulang pokok perkara. Konstruksi ini akan mempercepat proses dan menjaga efisiensi, sekaligus memastikan kontrol yudisial tetap ada.

ODR dengan konstruksi regulasi yang demikian, tidak hanya diposisikan sebagai solusi teknis bagi sengketa *e-commerce*, tetapi sebagai institusi hukum baru yang memiliki legitimasi normatif, prosedur yang adil, mekanisme pembuktian yang kuat, serta daya paksa yang efektif. Pembaruan regulasi ini akan menjembatani kesenjangan antara kebutuhan praktik transaksi digital dan sistem hukum nasional, sekaligus

memperkuat perlindungan konsumen dan kepastian hukum dalam ekosistem e-commerce Indonesia.

SIMPULAN

Berdasarkan penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa ODR merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang secara substantif relevan dan dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yang bersifat cepat, masif, dan berbasis teknologi digital. ODR menawarkan keunggulan berupa efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses, serta fleksibilitas prosedur yang tidak dimiliki oleh mekanisme litigasi maupun ADR konvensional. Secara normatif, keberadaan ODR memperoleh legitimasi implisit dari berbagai peraturan perundang-undangan, seperti UUPK, UU ITE, UU Arbitrase dan APS, serta PP PSTE, yang mengakui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan keabsahan transaksi elektronik. Namun demikian, regulasi-regulasi tersebut belum secara tegas dan komprehensif mengatur ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang berdiri sendiri, sehingga kedudukannya dalam sistem hukum nasional masih bersifat parsial dan lemah dari sisi kepastian hukum.

Selain itu, efektivitas ODR dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* masih dihadapkan pada berbagai tantangan yuridis, antara lain ketiadaan regulasi khusus, lemahnya daya eksekutorial putusan, risiko pelanggaran perlindungan data pribadi, belum adanya standarisasi prosedur, serta rendahnya literasi dan kepercayaan masyarakat. Tantangan-tantangan tersebut berimplikasi pada terbatasnya jaminan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa secara online. Maka, diperlukan penguatan regulasi yang secara jelas mengatur pembuktian berbasis bukti elektronik, kewenangan penyelenggara sebagai pemeriksa fakta yang netral, serta karakter

putusan ODR yang bersifat final, mengikat, dan memiliki daya eksekutorial terbatas, disertai dengan standarisasi prosedur dan perlindungan data pribadi guna menjamin keadilan, legitimasi, dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. ODR dengan langkah tersebut diharapkan dapat berfungsi secara optimal sebagai mekanisme penyelesaian sengketa *e-commerce* yang adil, efektif, dan berkelanjutan dalam sistem hukum Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abedi, F., Zeleznikow, J., & Brien, C. (2019). Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems. *Computer Law & Security Review*, 35(5), 105328.
- Abedi, F., et al. (2019). Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes. *International Journal of Law and Information Technology*, 27(3), 209–237.
- Amalia, A. N., & Ramdan, M. (2024). Online dispute resolution (ODR): Pillar of a modern and inclusive judicial system in Indonesia. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 7(11), 5328–5333.
- Ayu, H., et al. (2025). Juridical review of consumer dispute resolution in online marketplace transactions. *Leges Privatae*, 1(5), 32–39.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum transaksi elektronik: Sebagai pedoman dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusa Media.
- Ferreira, D. B., & Gromova, E. A. (2024). Digital evidence: The admissibility of leaked and hacked evidence in arbitration proceedings. *International Journal for the Semiotics of Law*, 37(5), 903–922.
- Hidayat, R., Harahap, M. Y., & Siregar, R. S. (2025). Non-litigation

- inheritance dispute resolution: A case study of mediation between a stepmother and a stepson. *Journal Analytica Islamica*, 14(1), 546–555.
- Hidayati, M. N., & Suartini, S. (2024). Implementation of online dispute resolution and marketplace liability based on the principle of intermediary liability. *International Journal of Multidisciplinary Science*, 3(10), 1–13.
- Huda, N., et al. (2024). *Outlook ekonomi digital 2025*. Center of Economic and Law Studies. <https://celios.co.id/digital-economy-outlook-2025>
- Idayanti, S., Haryadi, T., & Indriasari, E. (2021). Online dispute resolution (ODR) as an alternative for electronic transaction dispute settlement. *Wacana Hukum*, 27(2), 18–25.
- Kinanti, F. M., Wiko, G., & Sari, D. P. (2023). Arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis dalam konteks ekonomi digital. *Mimbar Hukum*, 35(0), 104–126.
- Latifah, E., Bajrektarevic, A. H., & Imanullah, M. N. (2019). The shifting of alternative dispute resolution: From traditional form to the online dispute resolution. *Brawijaya Law Journal*, 6(1), 27–37.
- Lee, M., Kim, K., Shin, Y., Lee, Y., & Kim, T.-J. (2025). Advancements in electronic medical records for clinical trials: Enhancing data management and research efficiency. *Cancers*, 17(9), 1552.
- Lekunze, A. B. (2025). The effectiveness of alternative dispute resolution mechanisms in electronic commerce disputes. *International Journal of Latest Technology in Engineering Management & Applied Science*, 14(4), 670–677.
- Lestari, W. S., et al. (2025). Legal protection for consumers in e-commerce transactions: Challenges and solutions in the digital era. *Journal of Mujaddid Nusantara*, 2(1), 23–38.
- Lubis, F., & Purba, S. R. (2024). Analisis kritik pembuktian elektronik dalam hukum acara perdata: Tantangan dan prospek di era digital. *Judge: Jurnal Hukum*, 5(2), 39–47.
- Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, 1(1), 76–86.
- Melenko, O. (2020). Mediation as an alternative form of dispute resolution: Comparative-legal analysis. *European Journal of Law and Public Administration*, 7(2), 46–63.
- Munira, I. N., Riskayanti, & Abbas, R. Y. (2025). Alternatif penyelesaian sengketa perdata di era digital: Upaya perlindungan merek dalam ekosistem e-commerce Indonesia. *Semarang Law Review*, 6(2), 350–366.
- Nazari Valchuk. (2023). *Potential and challenges of online dispute resolution for courts* (Doctoral dissertation, Vilnius University).
- Nur Hidayati, M., Suartini, & Saraswati, M. (2024). Menggagas penyelesaian sengketa online (online dispute resolution) pada kegiatan transaksi elektronik di Indonesia. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(1), 225–244.
- Ojiako, U., Chipulu, M., Marshall, A., & Williams, T. (2018). An examination of the rule of law and justice implications in online dispute resolution in construction projects. *International Journal of Project Management*, 36(2), 301–316.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016

- tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Rachmawati, A. R., Tektona, R., & Susanti, D. O. (2021). Prinsip pemanfaatan penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa transaksi perdagangan elektronik. *Jurnal Hukum Acara Perdata: ADHAPER*, 6, 67–79.
- Ramadhani, N., Afriana, A., & Yuanitasari, D. (2025). Online dispute resolution as a mechanism for resolving consumer disputes in the marketplace in seeking justice. *Eduvest: Journal of Universal Studies*, 5(5), 4984–4999.
- Sayekti. Sri. (2025). *Industri E-Commerce Indonesia: Antara Inovasi, Efisiensi & Regulasi yang Mendukung*, <https://industri.kontan.co.id/news/industri-e-commerce-indonesia-antara-inovasi-efisiensi-regulasi-yang-mendukung>.
- Singh, D., & Devi, K. (2025). Online dispute resolution (ODR): A paradigm shift in access to justice. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 7(2), 1–10.
- Sewu, P. L. S. (2020). The prospect of online dispute resolution (ODR) and business dispute resolution in the legal system in Indonesia. In *Proceedings of the 2nd International Conference of Law, Government and Social Justice (ICOLGAS 2020)* (pp. 490–497). Atlantis Press.
- Statista. (2025). *E-commerce users in Indonesia*. <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>
- Sulistianingsih, Dewi. (2023). "Penggunaan Online Dispute Resolution (ODR) Pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Di Indonesia." *Hukum Dan Politik Dalam Berbagai Perspektif* 1: 46-68.
- Talib, M. F., Watto, O. M., & Islam, M. (2024). Harmonizing conflict: Exploring global applications of alternative dispute resolution methods. *Pakistan Journal of Criminal Justice*, 4(1), 77–90.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Ummah, K. (2025). *Data e-commerce Indonesia: Panduan lengkap*. <https://id.techinasia.com/data-e-commerce-indonesia-panduan-lengkap>
- Umar, F., Puluhulawa, F. U., & Wantu, F. M. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi cross-border e-commerce sebagai upaya memberikan perlindungan hukum. *The Juris*, 7(2), 438–444.
- Valchuk, N. (2023). *Potential and challenges of online dispute resolution for courts* (Doctoral dissertation, Vilnius University).
- Wahid, S. H. (2023). Formulation of a risk-based online dispute resolution model for e-commerce in Indonesia: Legal framework and its application. *International Journal of Arts and Humanities Studies*, 3(2), 9–23