

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI
PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE***

SKRIPSI

Disusun Dalam Rangka Pemenuhan

Tugas Akhir Mahasiswa

Oleh:

PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN

2106200104



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAK ULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2025

Acc. 8/2/2025
Mte

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI
PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE***

SKRIPSI

Disusun Dalam Rangka Pemenuhan
Tugas Akhir Mahasiswa

Oleh:

PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
2106200104



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHAKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata -1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Jum'at**, Tanggal **25 Juli 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang :

MENETAPKAN

NAMA : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
PRODI / BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (SH)** Dalam Bagian **Hukum Acara**

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN : 0118047901

Anggota Penguji :

1. Benito Asdhie Kodiyat MS, S.H., M.H.
2. Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H.

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Jum'at** tanggal **25 Juli 2025**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

Penguji : 1. Benito Asdhie Kodiyat MS, S.H., M.H. NIDN. 0110128801
2. Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H NIDN. 0128077201
3. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H NIDN. 0030116606

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (SH)**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI
PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

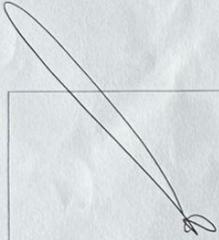
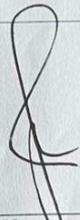
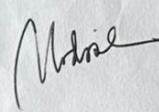
Nama : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN

NPM : 2106200104

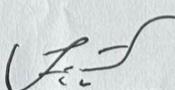
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Acara

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 25 Juli 2025.

Dosen Penguji

		
<u>Benito Asdhie Kodivat MS, S.H., M.H</u> NIDN : 0110128801	<u>Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertono, S.H., M.Kn., M.H</u> NIDN : 0128073201	<u>Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H</u> NIDN : 0030116606

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 012287502



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi :

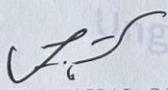
NAMA : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*
PENDAFTARAN : TANGGAL 11 JULI 2025

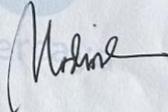
Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

Disetujui
DOSEN PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H
NIDN. 0030116606



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdatarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/HL/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima
Pendaftaran Ujian Jurnal :

Nama : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
Prodi/Bagian : HUKUM/HUKUM ACARA
Judul skripsi : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI
PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H

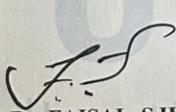
Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 8 Juli 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2014
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 umsumedan 📷 umsumedan 🐦 umsumedan 📺 umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI
PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 11 Juli 2025

Disetujui:
Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H
NIDN: 0030116606

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pd/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Dilarang menyalah gunakan isi ini agar diartikan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 11 Juli 2025
Saya yang menyatakan,



PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM. 2106200104



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak-Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjabar surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN
NPM : 2106200104
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE
Pembimbing : Assoc. prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H.

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	12 Desember 2024	Diskusi Judul	
2	24 Januari 2025	Diskusi Proposal	
3	14 Februari 2025	Revisi Proposal	
4	28 April 2025	Bimbingan Skripsi	
5	27 Mei 2025	Revisi Rumusan masalah	
6	2 Juni 2025	Revisi Pembahasan	
7	24 Juni 2025	Revisi Pembahasan	
8	1 Juli 2025	Revisi kesimpulan dan saran	
9	8 Juli 2025	Revisi buku & APC skripsi	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Assoc. prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H.
NIDN : 0030116606

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang Maha mendengar dan Maha melihat, segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Sholawat dan salam selalu bisa dipersembahkan untuk Nabi Muhammad Saw sebagai tokoh dan panutan Islam bagi umat Islam. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah menulis skripsi sarjana dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun naskahnya ini termasuk hasil penelitian: **Tinjauan Hukum Terhadap Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*.**

Penulis menyadari bahwa isi karya tersebut belumlah sempurna karena keterbatasan waktu, kemauan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis jujur dan tulus dalam pendahuluan. Penulis mengharapkan kritik, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang berguna untuk menyelesaikan /menyempurnakan skripsi. Dalam surat ini tentu banyak pihak yang memberikan dukungan moril, materi dan motivasi, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Teruntuk cinta pertamaku bapak Tongku Khalik Hasibuan selaku ayah yang telah berjuang untuk keberlanjutan proses perkuliah saya ini terimakasih atas perjuangan dan pengorbanannya cintamu sangat luar biasa untuk putrimu, dan mama saya Nur aini Lubis yang selalu memberi dukungan dan senantiasa mendoakan penulis agar menjadi anak yang sukses, diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsinya. saya bisa sampai dititik ini karna kalian.
2. Teruntuk keluarga besar tongku khalik hsb terutama saudara kandung saya Sutan Bakti hsb, Iskandar Bahari hsb, Nur Azizah hsb, Habib Al-Yasin hsb terimakasih selalu memberi support dan dukungan finansial, untuk penulis.

3. Bapak Pof. Dr. Agusani., MAP selaku rector Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Dr. Zainudin, S.H., M.H. selaku wakil dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Ibunda Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Dr. Teguh Syuhada Lubis, S.H., M.H. selaku kepala Bagian Hukum Acara yang telah membantu jalannya skripsi ini.
5. Terima kasih yang tak terhingga juga disampaikan kepada Ibunda Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar mengajari saya serta memberikan dorongan dan selalu memberikan semangat kepada Penulis.
6. Kepada partner teman hidup saya yang sangat berpengaruh dalam penulisan karya ilmiah ini dan tak kalah pentingnya, Zainy Cholis Muda Harahap, S.Pd., M.M terimakasih telah menjadi salah satu sumber motivasi paling berpengaruh dalam penulisan ini, dan terima kasih untuk support yang luar biasa, saya bahagia dan bersyukur bersamamu.
7. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri sendiri Putri Jia Alatan Hasibuan terimakasih sudah berjuang terimakasih telah sampai dititik ini kamu kuat kamu hebat kamu harus bisa lebih dari ini.

Penulis pada akhirnya berharap demikian dengan hadirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi para pembaca karya ini khususnya sebagai bahan pengetahuan untuk memperkaya ilmu pengetahuan dan karya ilmiah, Aamiin ya rabbal'alammin. Wassallamualaikum , Wr.Wb.

Medan, 15 April 2025

Penulis

Putri Jia Alatan Hasibuan
2106200104

ABSTRAK

TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*

PUTRI JIA ALATAN HASIBUAN

2106200104

Penelitian ini membahas mengenai analisis yuridis terhadap penyelesaian sengketa. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan transaksi *e-commerce* di Indonesia. Namun, seiring meningkatnya aktivitas perdagangan digital, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha juga semakin sering terjadi. Permasalahan yang timbul antara lain barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, serta pembatalan sepihak. Penyelesaian melalui jalur litigasi sering kali tidak efektif karena prosesnya memakan waktu, biaya tinggi, serta prosedur hukum yang kompleks. Mediasi sebagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) menjadi solusi yang relevan dan efisien dalam menyelesaikan konflik di sektor *e-commerce*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara yuridis normatif tentang keberlakuan mediasi sebagai sarana penyelesaian sengketa *e-commerce* dalam sistem hukum Indonesia. Pembahasan mencakup berbagai bentuk mediasi, seperti mediasi konvensional, mediasi daring yang difasilitasi oleh *platform marketplace* (seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada), mediasi melalui lembaga independen seperti Badan Mediasi Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), hingga mediasi daring yang melibatkan mediator profesional melalui media seperti Zoom. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi memiliki landasan hukum yang jelas dan dapat diterapkan secara fleksibel dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Keberagaman bentuk mediasi yang tersedia saat ini memberi kemudahan akses dan efisiensi bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses pengadilan. Untuk itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pemahaman masyarakat terhadap mediasi, serta dukungan teknologi agar mediasi dapat menjadi bagian integral dalam sistem penyelesaian sengketa digital di Indonesia.

Kata kunci: Mediasi, *E-Commerce*, Sengketa, Penyelesaian Non-Litigasi, Hukum Perlindungan Konsumen.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	8
2. Tujuan Penelitian	8
3. Manfaat Penelitian.....	9
B. Definisi Operasional	9
C. Keaslian Penelitian.....	12
D. Metode Penelitian	14
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Sifat Penelitian.....	15
3. Pendekatan penelitian.....	16
4. Sumber Data Penelitian.....	17
5. Alat Pengumpulan Data	18
6. Analisis Data	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
1. Tinjauan hukum	20
2. Mediasi	23
3. Penyelesaian sengketa	28
4. E-Commerce	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Pengaturan Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa E-commerce	38
B. Bentuk – bentuk Sengketa <i>E-Commerce</i>	45
C. Bentuk Mediasi dalam penyelesaian sengketa E-commerce.....	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
Daftar Pustaka.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama pesatnya perkembangan industri *e-commerce*. Masyarakat kini semakin mengandalkan transaksi *online* untuk memenuhi berbagai kebutuhan, mulai dari pembelian barang konsumsi hingga penggunaan layanan digital. *E-commerce*, atau perdagangan elektronik, merujuk pada kegiatan jual beli produk dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik, terutama internet. Model ini mencakup berbagai jenis transaksi bisnis yang memanfaatkan teknologi digital guna mempermudah dan mempercepat proses pertukaran barang maupun layanan. Sejak kemunculan internet pada akhir abad ke-20, *e-commerce* terus mengalami lonjakan pertumbuhan. Perkembangan teknologi, kemudahan akses terhadap internet, serta perubahan pola konsumsi masyarakat telah mendorong adopsi *e-commerce* secara masif di berbagai lapisan masyarakat. Eksistensi *E-commerce* ini penting untuk dikaji aspek legalitasnya, agar tidak menjadi sengketa hukum yang dapat merugikan berbagai pihak secara komersial.¹

Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Indonesia menempati posisi ketiga di Asia dalam jumlah pengguna internet, menjadikan negara ini sebagai pasar potensial bagi pelaku usaha digital.

¹ M. Syukran Yamin Lubis & Harisman. (2022). *Jual Beli Online Ditinjau Dari Hukum Islam*. Jurnal Notarius: Program Studi Kenotariatan Pascasarjana Umsu. Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2022.

Sejumlah platform besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada bahkan mendominasi ranah digital nasional. Perubahan pola perilaku masyarakat akibat digitalisasi dan teknologi komunikasi *modern* memungkinkan konsumen mengakses layanan dan membeli barang melalui penggunaan layanan *online*.² Jika dalam proses jual beli penjual dan pembeli tidak perlu saling bertemu dalam, melainkan berinteraksi melalui internet atau berkomunikasi melalui telepon. Konsumen juga mendapatkan efisiensi waktu dan tenaga karena transaksi cukup dilakukan *via internet*.³

E-commerce juga memiliki beberapa kelemahan. Metode transaksi elektronik yang menjadi basis transaksi *E-commerce* secara otomatis tidak memungkinkan pelaku usaha dan konsumen bertemu secara langsung. Hal tersebut dapat berpotensi menimbulkan ketidak amanan transaksi dalam hal pembajakan kartu kredit milik orang lain, akses *illegal* ke dalam sistem informasi (*hacking*), hingga pencurian data. Perkembangan teknologi informasi juga memberikan dampak lain seperti munculnya kejahatan baru yang sering kita sebut dengan *cybercrime*. Definisi *cybercrime* kejahatan lebih bersifat tentang pada umum yang memiliki karakteristik dilakukan oleh pihak pihak yang menguasai penggunaan teknologi informasi seperti internet dan seluler. Salah satu tindakan

² Risma Dewi Hermawan, Rina Arum Prastyanti. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko)*. Sanskara Hukum Dan Ham Vol. 2, No. 02, Desember, Halaman 127-136.

³ Tamar Lidya Anggaristi P.P & Mariske Myeke Tampi (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penipuan Oleh Pt. Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Desty Nurcahyani Dengan Pt. Grab Toko Indonesia Di Tahun 2020)*. Jurnal Hukum Adigama: Vol. 04 No. 02, Desember 2021.

kejahatan dengan memanfaatkan media *online* yaitu penipuan.⁴ Adanya kelemahan tersebut membutuhkan inovasi dan kreatifitas dari pelaku bisnis *E-commerce* untuk dapat memperbaiki dan mengatasi kendala yang ada sehingga kepercayaan masyarakat terhadap bisnis tersebut dapat lebih meningkat.⁵

Konsumen dalam transaksi *online* sering kali berada pada posisi yang lebih lemah. Masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan perlindungan hukum secara optimal, baik karena lemahnya regulasi, kurangnya kesadaran akan hak-hak mereka, maupun belum maksimalnya implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, UU ITE, dan UU nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan. Sengketa yang timbul dari transaksi *e-commerce* pun tidak mudah diselesaikan, terutama jika melibatkan pihak dari yurisdiksi berbeda atau ketika proses penyelesaian secara litigasi dirasa lambat, mahal, dan birokratis.

Pemerintah mendukung hadirnya *E-commerce* di Indonesia dengan adanya aturan secara umum dalam Undang-undang, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 tahun 2008 jo Undang-undang Nomor 19 tahun 2016, serta dalam Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 tahun 2014. Pada dasarnya jual beli dalam *E-commerce* memiliki konsep yang sama dengan jual beli secara langsung yaitu dengan adanya tahapan penawaran dan penerimaan. Artinya ada persetujuan

⁴ Noor Rahmad (2019). *Kajian Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online*. Volume 3 Nomor 2, Juli-Desember 2019 E-Issn: 2654-4970.

⁵ M. Ikhwan Syarif., Misbah Hannum., & Sri Wahyunni., & Nurbaiti. (2023). *Potensi Perkembangan E-Commerce Dalam Menunjang Bisnis Di Indonesia*. Jcbd: Journal Of Computers And Digital Business. Vol. 2, No. 1, January, 2023, Pp. 11-14.

Ketua Pengurus Harian YLKI Tulus Abadi mencatat sepanjang 2017, lembaga tersebut menerima 642 pengaduan, yang 16 persen di antaranya atau 101 pengaduan terkait transaksi belanja *online*. Karya tulis ini bertujuan untuk menganalisis mengenai prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa transaksi *E-commerce* di Indonesia secara *online*. Dalam mencapai tujuan tersebut, penulis menggunakan teori tujuan hukum yaitu kepastian hukum, keadilan hukum dan kemanfaatan hukum. Meningkatnya kepercayaan konsumen tercermin dari meningkatnya penggunaan *E-commerce* oleh konsumen di seluruh dunia. Selain itu, semakin memperhatikan kebijakan perlindungan konsumen dan keamanan data pribadi untuk menjaga kepercayaan konsumen.⁶ Penyelesaian sengketa ini didasarkan pada pertemuan langsung oleh para pihak dilakukan dalam waktu paling lama 14 hari sejak dimulainya mediasi, sebagaimana diatur dalam pasal 6 ayat (3) peraturan menteri perdagangan Republik Indonesia nomor 50 tahun 2020 tentang perizinan usaha, periklanan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui system Elektronik yang dilakukan oleh para pihak, dan para pihak sudah harus mengambil putusan yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan tertulis.

Penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh melalui jalur mediasi pada umumnya mencakup perkara perdata dan dagang. Namun, sengketa yang berkaitan dengan hak kekayaan intelektual juga dapat diselesaikan melalui proses mediasi. Mediasi memberikan kesempatan bagi para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara damai tanpa melalui proses peradilan yang

⁶ Alfia Utami., Muhammad Irwan Padli Nasution. (2023). *Perkembangan Pasar Online (E-Commerce) Di Era Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis. Vol. 1, No. 2 November 2023, Hal. 126-132.

formal dan panjang. Proses ini telah diatur dalam penyelesaian sengketa melalui jalur APS sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁷ Yang mengakui mediasi sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah diakui secara sah oleh undang-undang, namun hal tersebut terkadang masih membuat para pihak yang bersengketa merasa tidak puas, sebab pada masa penyelesaian dan pengambilan hukum terdapat aturan yang saling kontradiktif dan di sisi lain penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan masih dominan. Di samping itu penjelasan terkait cara penyelesaian perselisihan lewat jalur mediasi masih belum spesifik, sehingga membuat para pihak yang berkepentingan merasa kurang puas⁸. Jalur litigasi melalui peradilan perdata tetap menjadi salah satu sarana utama untuk menegakkan hak-hak hukum para pihak, tidak semua sengketa yang muncul dalam transaksi elektronik idealnya diselesaikan melalui pengadilan. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa perdata melalui sistem peradilan konvensional sering kali dianggap kurang efisien karena prosesnya yang cenderung panjang, memakan biaya tinggi, dan melibatkan prosedur hukum yang kompleks. Hal ini menjadi kendala tersendiri, terutama dalam konteks sengketa *e-commerce* yang biasanya bersifat cepat, dinamis, dan melibatkan pelaku dari berbagai Selain itu, penyelesaian melalui peradilan bersifat *public* yang ditetapkan Negara, sementara arbitrase bersifat provat yang keberadaanya diakui negara namun pelaksanaanya

⁷ Maurid Rizki., Devi Siti Hamzah Marpaung. (2021). *Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Rahasia Dagang*. University Of Bengkulu Law Journal, Volume 6 Number 2, October 2021.

⁸ Faud Fatkhurrahman., Syufaaf. (2023). *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam*. Vol. 6 No. 2 Oktober, 2023 : 129-148.

didasarkan pada persetujuan para pihak yang bersengketa melalui perjanjian arbitrase dan itu sebabnya arbitrase disebut sebagai peradilan swasta.⁹

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dalam islam diatur dalam Al-Qur'an dengan prinsip keadilan, musyawarah, dan mencari solusi yang terbaik bagi semua pihak.

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقُ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا ﴿٣٥﴾

Artinya: Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya (suami-istri), maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika keduanya bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada keduanya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal. (An-nisa ayat 35)

Surah An-nisa ayat 35, prinsip keadilan yang dimaksud adalah keadilan dalam menyelesaikan sengketa atau konflik di antara kelompok orang beriman. Ayat ini menekankan bahwa jika terjadi perselisihan atau peperangan antara dua kelompok mukmin, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendamaikan mereka secara adil. Jika salah satu pihak tetap berbuat zalim dan tidak mau berdamai, maka kelompok lain harus berupaya menegakkan keadilan dengan melawan kezaliman tersebut sampai pihak yang zalim kembali kepada perintah Allah.

Konteks yang lebih luas, ayat ini mengajarkan bahwa penyelesaian sengketa tidak boleh didasarkan pada kepentingan pribadi, kebencian, atau

⁹ Muhammad Arifin. (2022). *Karakteristik Perjanjian Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Medan: Umsu Press. Hlm. 21.

subjektivitas, melainkan harus berlandaskan keadilan dan kebenaran sesuai dengan ajaran Allah.

Surah An-Nisa sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.¹⁰

Surah An-Nisa' ayat 58 menegaskan pentingnya menunaikan amanah dan menegakkan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat. Amanah dalam ayat ini mencakup segala bentuk tanggung jawab yang dipercayakan kepada seseorang, baik dalam hal kepemimpinan, harta, jabatan, maupun tugas tertentu. Menjalankan amanah berarti memberikan hak kepada pemiliknya tanpa pengkhianatan atau penyalahgunaan.

Jual beli dapat dikatakan sah apabila telah memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan. Mengenai rukun dan syarat jual beli, para ulama berbeda pendapat. Dalam menentukan rukun jual beli ini terdapat perbedaan pendapat ulama mazhab Hanafi dan jumhur ulama. Rukun jual beli menurut ulama mazhab Hanafi hanya satu, yaitu *ijab* dan *kabul*. yang menjadi rukun dalam jual beli itu hanyalah kerelaan (keridaan) kedua belah pihak untuk berjual beli. Unsur kerelaan itu merupakan unsur hati yang sering tidak kelihatan, maka diperlukan indikator yang menunjukkan kerelaan tersebut dari kedua belah pihak. Indikator ini bisa tergambar dalam *ijab* dan *kabul*, atau melalui cara saling memberikan barang dan

¹⁰ Al-Qur'an. Surah An-Nisa:58.

harga barang.¹¹ Mediasi mempunyai berbagai bentuk solusi yang dapat diajukan, seperti pengembalian dana secara penuh (*refund*), pengiriman barang sesuai pesanan, atau bentuk kompensasi lainnya yang disepakati oleh kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa melalui mediasi menawarkan keuntungan karena prosesnya lebih cepat, fleksibel, dan tidak memerlukan biaya besar seperti halnya litigasi di pengadilan. Bagi perusahaan, mediasi juga merupakan langkah strategis untuk menjaga reputasi, membangun kepercayaan konsumen, serta mencegah eskalasi konflik ke jalur hukum yang lebih kompleks. Dengan bantuan mediator yang netral, para pihak dibimbing untuk mencapai kesepakatan damai secara sukarela.

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Pengaturan Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa *E-commerce* ?
- b. Bagaimana bentuk – bentuk Sengketa *E-Commerce* ?
- c. Bagaimana Bentuk Mediasi dalam penyelesaian sengketa *E-Commerce*?

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaturan mediasi sebagai penyelesaian sengketa *E-Commerce*
- b. Untuk mengetahui bentuk – bentuk Sengketa *E-Commerce*
- c. Untuk mengetahui Bentuk Mediasi dalam penyelesaian sengketa *E-Commerce*

¹¹ *Ibid.*55

3. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoretis: Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum APS, khususnya mengenai sengketa dalam kasus penipuan pada *E-commerce*.
- b. Manfaat Praktis: Menjadi bahan masukan bagi pelaku E-Commerce dalam memahami dan menerapkan ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, khususnya terkait pentingnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap definisi-definisi atau konsep-konsep khusus lingkup fokus kajian yang akan diteliti.¹² Dan kerangka konseptual dapat berfungsi sebagai pedoman operasional dalam proses pengumpulan, pengolahan dan analisis data atau bahan hukum. Dalam penelitian hukum kerangka konseptual sering juga disebut definisi operasional.¹³

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu **“TINJAUAN HUKUM TERHADAP MEDIASI SEBAGAI PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE*”**.

Sehingga secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai sebagai berikut:

1. Tinjauan hukum merupakan proses analisi terhadap suatu peristiwa, permasalahan, atau kebijakan dengan menggunakan sudut pandang hukum

¹² Faisal Dkk. 2023, *Pedoman Penelitian Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Cv. Pustaka Prima, Halaman 5

¹³ Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. Hlm 42

sebagai dasar penilainnya dan tinjauan hukum mencakup beberapa unsur yaitu: identifikasi dasar hukum, undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, keputusan menteri , hingga yurisprudensi (putusan pengadilan yang menjadi preseden dan doktrin hukum (pendapat para ahli). Dalam praktik ini Tinajau hukum dilakukan untuk menilai apakah suatu Tindakan atau kondisi telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta untuk mengidentifikasi norma-norma hukum yang dapat diterapkan dalam penyelesaian masalah.maka pendekatan ini menjadi penting dalam memastikan bahwa setiap tindakan atau kebijakan dijalankan dalam koridor hukum yang sah dan memberikan keadilan, kepastian, dan kemanfaat bagi masyarakat.

2. Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara sukarela, damai, dan adil. Mediasi tidak bersifat memutus seperti halnya putusan hakim atau arbitor, melainkan mendorong para pihak untuk berkomunikasi, memahami kepentingan masing-masing dan merumuskan solusi Bersama. Yang bertujuan untuk menciptakan penyelesaiannya yang efisien, cepat, dan tidak konfrontitatif, serta menjaga hubungan baik antara para pihak, terutama dalam sengketa yang bersifat keperdataan seperti sengketa bisnis, keluarga, konsumen, dan perjanjian. Mediasi telah mendapatkan pengakuan hukum baik melalui praturan mahkama agung (Perma) No. 1 tahun 2016 tentang prosedur mediasi di pengadilan, maupun

undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan penyelesaian sengketa.

3. Sengketa merupakan perselisihan atau konflik antara dua pihak atau lebih yang timbul karena adanya perbedaan kepentingan, hak, kewajiban, atau penafsiran, terhadap suatu hubungan hukum. Sengketa biasanya terjadi salah satu pihak merasa dirugikan atas Tindakan atau keputusan pihak lain dan tidak dapat menyelesaikannya secara mandiri, sehingga memerlukan campur tangan pihak ketiga, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (seperti mediasi, arbitrase, atau negosiasi) dan undang-undang No.5 tahun 1986 tentang pradilan tata usaha negara, pasal 1 angka11. Penyelesaian sengketa bertujuan untuk memulihkan hak dan kepentingan yang dilanggar serta menciptakan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. mekanisme penyelesaian sengketa yang bisa dipilih sesuai dengan karakter sengketa dan kebutuhan para pihak, baik melalui jalur formal (pengadilan) maupun alternatif penyelesaian sengketa (APS).
4. *E-commerce* merupakan metode modern dalam kegiatan jual beli produk dan layanan melalui jaringan internet. Secara umum, *E-commerce* mencakup seluruh aktivitas distribusi, penjualan, pembelian, pemasaran, serta pelayanan produk yang dilakukan melalui sistem elektronik, baik melalui internet maupun jaringan komputer lainnya. Perkembangan *E-commerce* membawa dampak besar terhadap dinamika perekonomian, seperti dijelaskan dalam undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) di mana deregulasi layanan lokal dan integrasi yang

semakin cepat dengan sektor manufaktur internasional menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi domestik. Kehadiran *E-commerce* tidak hanya memperluas peluang perdagangan lintas batas, tetapi juga menuntut adanya penyesuaian dalam kebijakan domestik, khususnya dalam hal pengawasan sektor-sektor penting seperti telekomunikasi, jasa keuangan, pengiriman, dan distribusi. Dengan sifatnya yang menghubungkan perdagangan dalam negeri dengan perdagangan global, *E-commerce* mengubah pola interaksi ekonomi secara fundamental, menuntut negara-negara untuk beradaptasi agar dapat mengoptimalkan potensi pasar digital sekaligus menjaga kedaulatan regulasi nasional di era globalisasi yang semakin kompetitif.

C. Keaslian Penelitian

Penulis meyakini bahwa penelitian mengenai **“Tinjauan Hukum Terhadap Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa *E-COMMERCE* “** memiliki nilai penting dan relevansi yang tinggi dalam perkembangan hukum transaksi elektronik saat ini. Dalam melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penulis menemukan bahwa terdapat beberapa karya ilmiah yang memiliki kesamaan tema dengan skripsi ini, baik dari segi objek penelitian maupun pendekatan penyelesaiannya. Setidaknya terdapat tiga judul penelitian yang memiliki kemiripan, antara lain: pertama, penelitian mengenai " Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia " yang membahas tentang mekanisme penyelesaian sengketa di platform media sosial melalui mediasi ; kedua, penelitian berjudul "Perlindungan Konsumen terhadap Penipuan *Online* dalam Transaksi *E-Commerce* di Indonesia" yang fokus pada aspek

perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *daring* dan ketiga, penelitian berjudul "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital" yang mengkaji peran mediasi sebagai salah satu bentuk APS dalam menyelesaikan sengketa konsumen berbasis teknologi. penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam kajian penyelesaian sengketa *E-Commerce* di Indonesia, khususnya dalam pengembangan praktik Alternatif Penyelesaian Sengketa berbasis digital:

1. Skripsi Taufikurrahman, tahun 2015 yang berjudul " Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen". Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini terletak pada, dalam skripsi tersebut meneliti tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat menggunakan cara Mediasi, Arbitrase atau Konsiliasi tergantung pada kesukarelaan para pihak.
2. Skripsi Alfia Utami & Muhammad Irwan , tahun 2023 yang berjudul " Perkembangan Pasar *Online (E-Commerce)* Di Era Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Konsumen ". Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini terletak pada, dalam artikel tersebut meneliti tentang perkembangan pasar *online* dan pengaruhnya terhadap kepercayaan konsumen di Sumatera Utara.
3. Skripsi Sigit Ilham Arfianto NPM 1806200168, mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2022 yang berjudul Perkembangan Pasar *Online (E-Commerce)* Di Era Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Konsumen. Perbedaan penelitian penulis dengan skripsi ini

terletak pada, dalam skripsi tersebut meneliti tentang penegakan hukum lingkungan di dalam ranah pengadilan dan *Alternative Dispute Resolution* yang menangani sengketa lingkungan.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta seni. Melalui metode penelitian yang tepat, proses pengungkapan kebenaran dapat dilakukan secara sistematis, metodologis, dan konsisten, sehingga menghasilkan temuan yang *valid* dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam konteks penelitian ini, pemilihan metode menjadi langkah penting guna memperoleh hasil yang maksimal dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, antara lain: pertama, pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang bertumpu pada kajian terhadap norma-norma hukum positif, peraturan perundang-undangan, serta doktrin hukum yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa *E-Commerce*. Kedua, metode pendekatan kasus (*case approach*), di mana penulis menganalisis secara mendalam Mengenai Mediasi sebagai penyelesaian sengketa sebagai studi kasus utama. Ketiga, teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yaitu dengan mengkaji literatur hukum, jurnal, artikel, serta dokumen-dokumen relevan lainnya. Keempat, teknik analisis data dilakukan secara kualitatif, yakni dengan mengolah dan menafsirkan data yang telah diperoleh untuk menarik kesimpulan yang logis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan penggunaan metode ini, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang penyelesaian sengketa di era digital:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Normatif. Penelitian normatif merupakan metode penelitian hukum yang berfokus pada kajian terhadap norma atau aturan yang berlaku. Penelitian hukum normatif, disebut juga penelitian hukum normatif, adalah studi tentang hukum yang dipahami sebagai kaidah atau norma yang sudah ada dalam masyarakat dan dapat digunakan oleh siapa saja sebagai pedoman dalam bertindak. Dalam konteks ini, penelitian normatif bertujuan untuk menemukan yang paling sesuai dengan norma-norma hukum yang dilalukan secara rinci dalam masalah hukum tertentu.¹⁴ Dalam kasus penipuan transaksi elektronik sebagaimana yang terjadi. Lebih lanjut, penggunaan metode penelitian normatif dalam studi ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen digital, khususnya dalam menghadapi fenomena modifikasi modus penipuan berbasis daring yang semakin kompleks.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam dengan data yang akurat dan sistematis. Penelitian deskriptif berfokus pada pemaparan atau penjabaran karakteristik suatu subjek atau objek yang diteliti tanpa memberikan penilaian atau justifikasi terhadap hasil temuan tersebut. Dimana metode penelitian

¹⁴ Eka N.A.M Sihombing, Cynthia Hadita, (2022). *Penelitian Hukum*, Malang Jatim: Setara Press, Halaman 45.

deskriptif adalah sifat penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis.¹⁵ Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam penyelesaian sengketa yang timbul dari kasus penipuan *E-commerce*, khususnya yang melibatkan platform digital. Dengan mengumpulkan dan menyajikan data secara objektif, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai praktik APS dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi para pembaca, praktisi hukum, serta pembuat kebijakan untuk memahami fenomena penyelesaian sengketa secara alternatif di ranah digital.¹⁶

3. Pendekatan penelitian

a. pendekatan terhadap undang-undang

Pendekatan terhadap Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan landasan hukum utama dalam mengatur aktivitas di ruang digital di Indonesia. UU ITE pertama kali disahkan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, dan direvisi kembali dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 sebagai bagian dari pembaruan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana serta penguatan peraturan perdata berbasis digital.

b. konsep undang-undang informasi teknologi informasi (ITE)

¹⁵ Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Bantul-Jogjakarta: Kbm Indonesia. Halaman 6

¹⁶ *Ibid*, Halaman 105.

Regulasi ini hadir sebagai respons terhadap perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hal komunikasi bisnis dan transaksi elektronik. Pendekatan normatif dalam UU ITE mencakup pengaturan terkait dokumen elektronik, tanda tangan digital, perlindungan data pribadi, serta legalitas transaksi online. Dengan adanya UU ITE, diharapkan tercipta kepastian hukum, perlindungan hak-hak digital, dan peningkatan keamanan dalam aktivitas transaksi elektronik di Indonesia.

4. Sumber Data Penelitian

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam, yaitu: Al-Quran dan Hadist. Dalam Penelitian ini, data yang digunakan merujuk pada: QS. AN- Nisa 58. Kemudian hadist Riwayat Bukhari Data yang bersumber dari Hukum Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadis, menjadi salah satu referensi dalam penelitian ini. Penggunaan data ini bertujuan untuk memperkaya perspektif hukum yang digunakan dalam menganalisis sengketa *E-Commerce*, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen dan penerapan keadilan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai peraturan undang-undang, dokumen resmi, dan literatur ilmiah yang relevan. Dasar hukum yang diutamakan diantaranya Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) beserta prosedur mediasi di pengadilan. Undang-undang nomor 8

tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) . Selain itu data yang diperoleh badan perlindungan konsumen nasional (BPKN), serta putusan pengadilan hasil mediasi dari badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang membahas sengketa *E-commerce*. penelitian ini dapat menguatkan argumentasi yang disampaikan serta memberikan konteks yang lebih luas mengenai penerapan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam dunia transaksi elektronik:

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan menjadi dasar dalam pembahasan mengenai mediasi seperti Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan Mediasi.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti tulisan, jurnal dan buku-buku yang dianggap berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang terdiri dari buku non hukum yang berkaitan dengan penelitian seperti social, ekonomi, kebijakan *public*, kamus bahasa, *internet*, dan blog. Bahan ini penting karena menunjang proses analisis hukum.

5. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu melalui dua metode utama, yaitu studi kepustakaan dan studi kasus:

- a. *Offline*, yaitu mengumpulkan data dari studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik didalam maupun diluar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna untuk memperoleh data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. *Online*, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media *internet* guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstarkan, mengorganisasikan, data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data mengurangi tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Analisi dalam penlitian ini, pengumpulan data dilakukan secara kualitatif yakni pemilihan teori-teori, asas-asas, norma-norma, doktrin dan pasal-pasal di dalam konvensi yang relevan dengan permasalahan.sehingga di analisis secara kualitatif sehingga dapat memecahkan suatu permasalahan yang dibahas dalam penelitian, kemudian dianalisis sihingga dapat pemecah dan trik suatu kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan hukum

Pengantar Hukum Indonesia (PHI) terdiri atas gabungan kata "pengantar" dan frasa "hukum Indonesia". Di sini, pengantar merujuk pada upaya untuk membimbing ke arah pemahaman mengenai masalah-masalah serta cabang-cabang hukum yang berlaku di Indonesia. Secara spesifik, PHI bertujuan memberikan materi mengenai hukum dengan menyajikan gambaran umum sebagai dasar pengetahuan hukum. Pengantar Hukum Indonesia mengandung berbagai pengertian dasar yang menjadi akar ilmu hukum secara keseluruhan.¹⁷

Mempelajari Pengantar Hukum Indonesia juga bertujuan agar individu dapat memahami bagaimana hukum diatur dan diterapkan dalam masyarakat. Pemahaman ini mencakup pengetahuan tentang prinsip-prinsip dasar hukum, struktur peraturan perundang-undangan, dan mekanisme penegakan hukum.

Ilmu Hukum adalah suatu pengetahuan yang objeknya adalah hukum dan khususnya mengajarkan perihal hukum dalam segala bentuk manifestasinya, ilmu hukum sebagai ilmu pengertian dan ilmu hukum sebagai ilmu kenyataan. Ilmu hukum itu sendiri adalah peraturan-peraturan yang berlaku di masyarakat, bersifat mengatur dan memaksa.

Perspektif sosiologis yang memandang hukum sebagai regularities in society sehingga hukum erat kaitannya dengan kebiasaan yang bersifat mengikat dan menimbulkan keteraturan. Pandangan ini menekankan bahwa sumber dari

¹⁷ Derry Angling Kesuma., Yuli Asmara Triputra., Dkk. (2024). *Pengantar Hukum Indonesia*. Malang: Pt. Literasi Nusantara Abadi Grup. halaman 2

hukum dan sanksi di dalamnya dikaitkan dengan tradisi, kebiasaan dan karakter dari masyarakat/bangsa yang bersangkutan. Pandangan ini merupakan pandangan yang paling tua mengenai hukum.

Hukum merupakan sistem berarti hukum itu merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan erat satu sama lain. Dengan kata lain, sistem hukum adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai interaksi satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut. Kesatuan tersebut diterapkan terhadap kompleks unsur-unsur yuridis seperti peraturan hukum, asas hukum, dan pengertian hukum. Sistem hukum merupakan sistem terbuka (mempunyai hubungan timbal balik dengan lingkungannya). Sistem hukum merupakan kesatuan unsur-unsur (yaitu peraturan, penetapan) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kebudayaan, sosial, ekonomi, sejarah, dan sebagainya. Sebaliknya sistem hukum memengaruhi faktor-faktor di luar sistem hukum tersebut. Peraturan-peraturan hukum itu terbuka untuk penafsiran yang berbeda, oleh karena itu selalu terjadi pengembangan.¹⁸

Keberadaan hukum dagang menjadi penting bagi manusia agar aktifitas perdagangan yang dilakukannya tidak merugikan pihak lain dan atau merugikan dirinya sendiri. Hukum dagang itu sendiri masuk dalam lapangan hukum perikatan. Hukum dagang adalah keseluruhan aturan dalam lalu lintas perdagangan yang dilakukan antara orang/badan hukum dengan orang/badan hukum lainnya sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang

¹⁸ Rahman Syamsuddin. (2019). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group. Halaman 3

(KUHD) dan beberapa undang-undang tambahan yang timbul khusus dari lapangan perusahaan.¹⁹

Hukum yang mengatur hukum alternatif penyelesaian sengketa yang di dalamnya memuat penjelasan mengenai peristilahan, pengertian dan pengaturan serta ruang lingkup hukum yang mengatur hukum alternatif penyelesaian sengketa.²⁰

Hukum juga mengenal pembagian sifat sebagai berikut:

- a) Hukum yang imperatif. Maksudnya hukum itu bersifat a priori harus ditaati, bersifat mengikat dan memaksa.
- b) Hukum yang fakultatif. Maksudnya ialah hukum itu tidak secara a priori mengikat. Fakultatif bersifat sebagai pelengkap. Sumber hukum berasal dari dua sumber, yakni sumber hukum materiil dan sumber hukum formal.²¹
 1. Sumber hukum materiil. Sumber hukum materiil adalah tempat untuk memperoleh materi hukum. Sumber hukum materiil merupakan faktor yang berkontribusi dalam pembentukan hukum, seperti hubungan sosial, dinamika kekuatan politik, kondisi sosial ekonomi, warisan tradisi (termasuk pandangan keagamaan dan norma kesusilaan), hasil penelitian ilmiah (seperti kriminologi dan studi lalu lintas), perubahan internasional, dan karakteristik geografis suatu wilayah.
 2. Sumber hukum formal. Sumber hukum formal adalah sumber hukum yang ditinjau dari segi pembentukannya. Dalam sumber hukum formal, terdapat

¹⁹ Umarwan Sutopo. (2020). *Pengantar Tata Hukum Di Indonesia*. Ponorogo: Sinergi Karya Mulia Digiprint. Halaman 50

²⁰ Harly Clifford Jonas Salmon, Judy Marria Saimima, Nanci Yosepin Simbolon, Dkk. (2025). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Widina Media Utama. Halaman 66

²¹ *Ibid.*

rumusan dari berbagai aturan yang menjadi dasar kekuatan mengikatnya peraturan, yang harus diikuti oleh masyarakat dan penegak hukum. Dengan kata lain, sumber hukum formal merupakan *causa efficient* dari hukum.

Pengertian tinjauan hukum merupakan bagian penting dari tinjauan pustaka yang berfungsi untuk mengkaji dan menganalisis teori-teori, serta norma-norma dan sumber-sumber hukum yang relevan dengan permasalahan yang teliti. Tinjauan hukum ini memberikan dasar normatif atas penelitian, sehingga arah analisisnya menjadi jelas dan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku. Secara umum, tinjauan hukum melibatkan kajian terhadap :

- a. peraturan perundang-undangan (hukum positif) yang relevan dengan pokok pembahasan.
- b. doktrin atau teori hukum, yaitu pandangan para ahli hukum.
- c. yurisprudensi, yaitu putusan-putusan pengadilan yang menjadi acuan.
- d. Asas-asas hukum, yaitu sebagai prinsip dasar dalam membentuk atau menafsirkan aturan hukum.

Tinjauan hukum dalam hal ini membantu menjelaskan mediasi ditempatkan dalam sistem hukum nasional, serta apakah terdapat kesenjangan hukum (*Legal gap*) dalam implementasinya. Dengan demikian tinjauan hukum berperan sebagai kerangka teoritis dan normatif yang menjadi dasar dalam analisis isu hukum secara mendalam, sistem, dan terarah.

2. Mediasi

Secara bahasa mediasi merupakan terjemahan dari kata benda (*noun*) dalam Bahasa Inggris *mediation*, dari kata kerja *to mediate*, yang sebenarnya

berasal dari bahasa Latin *mediare (verb)* yang mengandung arti *interpose*, yakni menjadi perantara. Secara terminologis, ada banyak definisi yang dipakai dalam literatur mengenai resolusi konflik dan sengketa. Menurut *The National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC)* sebagaimana dikutip *Spencer dan Brogan*, mediasi adalah proses dimana para pihak dalam sengketa, dengan bantuan praktisi resolusi sengketa (mediator) mengidentifikasi isu-isu, menemukan dan mengembangkan opsi-opsi, mempertimbangkan alternatif-alternatif, dan berusaha untuk mencapai kesepakatan. Atau proses dimana para pihak dalam sengketa, dengan bantuan pihak praktisi resolusi konflik (mediator) bernegosiasi dalam usaha menyelesaikan sengketa mereka.

Mediasi sangat sulit diberi pengertian. Dimensinya sangat jamak dan tak terbatas. Banyak pihak mengakui bahwa mediasi adalah proses untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak ketiga. Peranan pihak ketiga tersebut adalah dengan melibatkan diri untuk membantu para pihak mengidentifikasi masalah-masalah yang disengketakan dan mengembangkan sebuah proposal. Proposal tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris *mediation*, yang artinya penyelesaian sengketa dengan menengahi.²²

Mediasi merupakan suatu proses damai di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator (seorang yang mengatur pertemuan antara dua pihak atau lebih yang bersengketa) untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya yang terlalu besar, tetapi

²² Yoyok Uruk Suyono., & Dadang Firdiyanto. (2020). *Mediasi Penal: Alternatif Penyelesaian Perkara Dalam Hukum Pidana*. Yogyakarta: Laksbang Justitia. Halaman 57

tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela. Mediasi adalah metode penyelesaian yang termasuk dalam kategori tripartite karena melibatkan bantuan atau jasa pihak ketiga.²³

Ketentuan tentang mediasi secara umum dapat ditemukan dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase. Dari pengertian yang diberikan jelas melibatkan pihak ketiga (perorangan maupun dalam bentuk lembaga) yang bersifat netral yang akan berfungsi sebagai mediator. Sedangkan ketentuan mediasi secara khusus menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, menyatakan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator. Mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan kepada kehendak dan kemauan bebas para pihak. Mediator tidak mempunyai kewenangan memberikan putusan terhadap objek yang dipersengketakan, melainkan hanya berfungsi membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang sedang bersengketa. Pengalaman, kemampuan, dan integritas dari seorang mediator sangat menentukan keefektifan proses negosiasi di antara para pihak yang bersengketa.²⁴

Mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa paling efektif dan diwajibkan bagi sengketa hak cipta karena diatur dalam Undang-Undang Hak Cipta. Selain hal tersebut bentuk penyelesaian sengketa melalui mediasi memiliki kelebihan lain berupa dapat selesai lebih cepat, ringan, biaya lebih ringan dan

²³ Jefry Tarantang., & Aswin Framana Putra. (2020). *Hukum Islam (Paradigma Penyelesaian Sengketa Hukum Islam Di Indonesia)*. Yogyakarta: K-Media. Halaman 67

²⁴ *Ibid.*

memuaskan kedua belah pihak. Hak cipta memiliki dua hak eksklusif yakni berupa hak ekonomi berupa hak pengadaan atau perbanyakan suatu ciptaan dan hak moral berupa hak yang melekat pada diri pencipta yang tidak dapat dihilangkan.²⁵ Mediasi sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa non-litigatif memiliki beberapa keuntungan antara lain:

- 1) Efisien dari segi waktu maupun biaya;
- 2) Memberikan kepada para pihak kekuasaan untuk mengontrol proses maupun output penyelesaian sengketa;
- 3) Memberikan kepada para pihak kerahasiaan dan kesempatan yang luas untuk memelihara hubungan baik mereka di masa depan.

Meskipun demikian, sebagai sebuah alat atau cara, mediasi juga tidak kebal dari kekurangan. Hal-hal yang menjadi kekurangan dari mediasi yaitu:

- 1) Mediasi (modern) belum banyak dikenal oleh masyarakat luas;
- 2) Bila kekuatan tawar menawar yang dimiliki antara para pihak tidak berimbang, maka proses mediasi kemungkinan besar tidak akan bisa berjalan dengan mulus.
- 3) Potensial untuk digagalkan oleh pihak-pihak yang tidak kooperatif karena mediasi itu mensyaratkan kerjasama semua pihak terkait;
- 4) Resolusi sengketa melalui mediasi di luar pengadilan tidak menghalangi klaim di masa datang. Namun kelemahan ini tidak akan terjadi dalam mediasi judicial, karena telah ada mekanisme untuk menjamin kesepakatan bisa dijalankan dan menghindari klaim atas masalah yang sama di belakang hari.

²⁵ Khamozaro Waruwu, & Ida Nadirah. (2023). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hak Cipta Buku Elektronik*. Jurnal Usm Law Review Vol 6 No 1 Tahun 2023.

penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) dimana dua pihak atau lebih yang bersengketa berusaha mencapai penyelesaian secara damai melalui bantuan pihak ketiga yang netral, disebut mediator. Mediator dalam hal ini berperan sebagai fasilitator dialog yang membantu para pihak untuk saling mendengarkan, memahami, dan mencari solusi yang dapat diterima bersama. Keunikan mediasi terletak pada sifatnya yang sukarela, partisipatif, dan rahasia. proses mediasi tidak dimaksudkan untuk menentukan siapa yang benar atau salah, melainkan untuk menemukan titik temu berdasarkan kepentingan masing-masing pihak. Mediator dalam hal ini berperan sebagai fasilitator dialog yang membantu para pihak untuk saling mendengarkan, memahami, dan mencari solusi yang dapat diterima bersama. Keunikan mediasi terletak pada sifatnya yang sukarela, partisipatif, dan rahasia. Dalam konteks hukum di Indonesia, mediasi telah diakui dan diatur melalui beberapa instrumen hukum, seperti Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa negara mendukung penyelesaian sengketa secara damai dan mendorong pengurangan beban perkara di pengadilan. Mediasi menjadi cerminan dari semangat keadilan restoratif yang tidak hanya mengejar kepastian hukum, tetapi juga mempertimbangkan keberlanjutan hubungan antara para pihak. Oleh karena itu, mediasi kini menjadi salah satu pilihan utama dalam menyelesaikan berbagai sengketa, baik di bidang keluarga, bisnis, perdata, hingga sengketa di era digital seperti *e-commerce*.

3. Penyelesaian sengketa

Perselisihan/Sengketa (untuk selanjutnya dipakai istilah “sengketa”) mungkin berhubungan dengan uang yang dapat dihitung jumlahnya atau yang melibatkan sejumlah uang yang berkisar antara beberapa rupiah. Atau sebagian sengketa mungkin berkenaan dengan hak-hak, status gaya hidup, reputasi atau aspek lain dalam kegiatan perdagangan atau tingkah laku pribadi. Mengenai penyebab timbulnya sengketa tersebut adalah dapat dilihat dari lima segi, yaitu: 1) konflik data, 2) konflik kepentingan, 3) konflik hubungan, 4) konflik struktur, 5) konflik nilai.²⁶

Penyelesaian sengketa yang sifatnya efektif merupakan idaman setiap pihak yang terlibat dalam suatu transaksi bisnis perdagangan nasional maupun internasional. Salah satu alasan yang menjadi dasar pertimbangan hal demikian adalah bahwa suatu sengketa hampir mutlak merupakan faktor penghambat perwujudan prediksi-prediksi bisnis.

penerapan teknologi, baik skema penyelesaian sengketa swasta maupun publik mempunyai kebutuhan yang sama untuk menyediakan mekanisme untuk melaksanakan keputusan yang diambil dalam prosedur penyelesaian. Kepatuhan secara sukarela seringkali menggagalkan perlunya penegakan hukum lebih lanjut, namun hal ini tidak cukup. Berfungsinya pasar mensyaratkan adanya model tata kelola yang berfungsi lengkap dengan mekanisme pemaksaan, baik yang bersifat privat maupun publik. Kebutuhan akan penegakan hukum menjadi nyata ketika ancaman pemaksaan tidak dengan sendirinya menghasilkan kepatuhan. Terdapat

²⁶ Endang Hadrian. (2022). *Penyelesaian Sengketa: Melalui Perdamaian Pada Sistem Peradilan Perdata Sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan Di Indonesia*. Depok: Pt. Raja Grafindo Persada. Halaman 3

empat bidang dimana perkembangan teknologi di masa depan akan lebih merevolusi penyelesaian sengketa:

- 1) sistem untuk membantu menganalisa permasalahan hukum,
- 2) sistem untuk membantu dalam negosiasi,
- 3) sistem untuk membantu dalam pengambilan keputusan, dan
- 4) sistem yang mengambil keputusan.

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dengan produsen. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

- a. Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur di dalam Undang-Undang Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum. Hal ini dapat berupa pelaku usaha tidak memberikan keterangan yang jelas pada produk, ataupun tidak melayani keinginan konsumen dengan baik dan benar.
- b. Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak Menaati Isi Perjanjian Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak. Konsumen telat melakukan pembayaran, atau konsumen tidak melakukan konfirmasi

penerimaan barang ketika barang telah tiba. Pelaku usaha tidak mengirim barang sesuai yang dipesan oleh konsumen atau bahkan barang yang dikirim berjumlah tidak sesuai dengan pesanan konsumen. sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan Pasal-Pasal tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan non-litigasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 38 dan 39 Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:

Pasal 38 ayat (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Pasal 38 ayat (2) Masyarakat dapat mengajukan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa alternatif

lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Sampai saat ini penyelesaian sengketa tentang informasi dan transaksi elektronik berlaku secara umum termasuk dalam hal sengketa yang terjadi dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Menurut prinsip *Lex Specialis Derogat Legi Generali* mengandung makna bahwa jika terdapat aturan hukum yang khusus, maka aturan hukum tersebut mengesampingkan aturan yang umum. *Lex generalis* masih berlaku apabila terdapat beberapa hal yang tidak diatur dalam *lex specialis*. Dalam hal ini Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih belum mengatur sengketa yang terjadi dalam ruang lingkup penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Oleh karena itu jika terdapat sengketa dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, maka peraturan yang diaplikasikan adalah Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

4. E-Commerce

Electronic Commerce atau yang disingkat dengan *E-Commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *services providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spektrum kegiatan komersial. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik dalam Bab V undang-undang tersebut, yakni pada Pasal 17 s.d. Pasal 22 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam

Pasal 17 ayat (2), para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran informasi elektronik dan/ atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan kedalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.²⁷

E-commerce, merujuk pada aktivitas jual beli produk atau layanan secara online melalui sebuah platform atau toko online. Seorang penjual dapat menjual produk mereka ke konsumen melalui internet, dan konsumen dapat membeli produk melalui platform tersebut. *E-commerce*, berfokus pada transaksi perdagangan online dan pada mempertemukan penjual dan pembeli.

E-commerce atau perdagangan elektronik adalah aktivitas jual beli barang dan jasa melalui *internet* serta *transfer* data dan dana secara digital. Konsep ini mencakup berbagai transaksi bisnis yang dilakukan melalui *platform online*, termasuk *marketplace*, *situs web*, dan aplikasi berbasis *internet*. *E-commerce*, singkatan dari perdagangan elektronik, adalah suatu bentuk perdagangan yang melibatkan pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui internet atau platform elektronik lainnya. Dalam konteks ini, transaksi dilakukan secara elektronik, tanpa kehadiran fisik pembeli dan penjual di lokasi yang sama.²⁸

E-commerce merupakan mengacu pada semua pertukaran informasi yang dimediasi secara elektronik antara suatu organisasi dan pemangku kepentingan

²⁷ Abdul Halim Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. Bandung. Nusa Media. Halaman 47

²⁸ Neny Rosmawarni., Fauziah., Muhammad Baitur Ridawan., Dkk. (2024). *E-Commerce*. Yogyakarta: Penamuda Media. Halaman 4

eksternal. Lebih jauh lagi, munculnya *E-commerce* lintas batas telah memperkenalkan lapisan kompleksitas tambahan, karena konsumen dan bisnis harus menavigasi lingkungan regulasi yang berbeda, sistem pembayaran, dan konteks budaya, sehingga memerlukan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika pasar internasional dan mekanisme pembangun kepercayaan dalam kerangka yang beragam ini.²⁹ Dimana, *E-commerce* tidak hanya terbatas pada transaksi jual beli barang atau jasa, tetapi juga mencakup segala bentuk komunikasi dan interaksi bisnis yang terjadi melalui teknologi digital. Seperti berikut:

a. Pertukaran Informasi dalam *E-Commerce*

E-commerce tidak hanya terbatas pada transaksi keuangan, tetapi juga mencakup berbagai pertukaran data yang mendukung operasional bisnis. Informasi produk dan layanan yang tersedia di situs web atau aplikasi menjadi salah satu aspek penting dalam *E-commerce*, memungkinkan pelanggan untuk melihat spesifikasi, harga, serta ulasan sebelum melakukan pembelian. Selain itu, komunikasi antara pelanggan dan penjual melalui berbagai saluran seperti *chat*, *email*, atau *chatbot* juga memainkan peran krusial dalam memberikan layanan yang responsif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, *E-commerce* juga melibatkan pertukaran data *transaksi*, termasuk konfirmasi pesanan, penerbitan faktur digital, serta pelacakan pengiriman yang memastikan barang sampai ke tangan pelanggan dengan aman dan tepat waktu. Semua elemen ini menunjukkan bahwa *E-commerce* merupakan ekosistem digital yang lebih luas

²⁹ Aditya, Wardhana. (2024). *E-Commerce: In The Digital Edge*. Purbalingga: Eureka Media Aksara. Halaman 36

dari sekadar jual beli, melainkan juga sistem manajemen informasi yang kompleks dan terintegrasi.

b. Dimediasi Secara Elektornal

Semua interaksi dalam E-commerce berlangsung melalui media digital yang memungkinkan transaksi dan komunikasi berjalan secara efisien. Salah satu platform utama yang digunakan adalah *situs web E-commerce*, seperti *Amazon*, *Shopee*, dan *Tokopedia*, yang menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan pelanggan dalam mencari, memilih, dan membeli produk.

Sistem pembayaran yang aman dan nyaman merupakan elemen kunci dalam keberhasilan *E-commerce*. Salah satu inovasi besar dalam *E-commerce* adalah munculnya platform pembayaran digital, seperti dompet digital (e-wallet) dan aplikasi pembayaran online. Di Indonesia, layanan seperti *GoPay*, *OVO*, dan *DANA* telah menjadi populer, memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi dengan mudah tanpa perlu menggunakan uang tunai.

Aplikasi *mobile* juga menjadi sarana penting dalam mendukung transaksi serta komunikasi dengan pelanggan, memberikan kemudahan akses kapan saja dan di mana saja. Tidak hanya itu, sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) turut berperan dalam mengelola interaksi bisnis, membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan layanan, serta membangun loyalitas konsumen. Dengan berbagai teknologi ini, *E-commerce* dapat menciptakan ekosistem digital yang lebih efektif, interaktif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

c. Pemangku Kepentingan Eksternal

Pemangku kepentingan eksternal dalam *E-commerce* adalah pihak-pihak yang berinteraksi dengan suatu organisasi tetapi tidak termasuk dalam struktur internal perusahaan. Salah satu pemangku kepentingan utama adalah pelanggan, yang menggunakan *platform E-commerce* untuk mencari informasi, membandingkan produk, dan melakukan pembelian. Selain itu, mitra bisnis seperti pemasok, distributor, dan penyedia logistik juga memiliki peran penting dalam rantai pasokan untuk memastikan kelancaran distribusi barang dan jasa.

Perkembangan *E-Commerce* di Indonesia sangat pesat terutama di Tahun 2022 yang dapat dibuktikan dengan banyaknya minat masyarakat dalam berbelanja online. Internet melalui *E-commerce* membuka peluang bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memasarkan dan menumbuhkan jaringan usaha di seluruh belahan dunia usaha.³⁰ Lembaga keuangan, termasuk *bank* serta penyedia layanan pembayaran digital seperti *e-wallet* dan kartu kredit, turut berkontribusi dalam menyediakan sistem pembayaran yang aman dan efisien bagi konsumen serta pelaku usaha. Tak kalah pentingnya, regulator pemerintah berperan dalam mengawasi dan menetapkan kebijakan terkait perlindungan konsumen, keamanan data, serta aspek hukum lainnya dalam *E-commerce*. Dengan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan eksternal ini, ekosistem *E-commerce* dapat berjalan dengan lebih baik, transparan, dan berkelanjutan.

E-commerce menawarkan berbagai keuntungan yang membuatnya semakin diminati oleh konsumen dan pelaku bisnis. Salah satu keunggulan

³⁰ Tati Haryati, Sidi Ahyar Wiraguna, Ummy Chairiyah, Dkk. (2024). *E-Commerce Untuk Umkm*. Bandung: Widina Media Utama. Halaman 2

utamanya adalah efisiensi dan kemudahan, di mana konsumen dapat berbelanja kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi toko fisik, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, *E-commerce* memungkinkan pelaku bisnis untuk menjangkau pasar yang lebih luas tanpa batasan geografis, sehingga dapat memperluas pangsa pasar dan meningkatkan potensi penjualan.³¹

Bisnis berbasis *E-commerce* beroperasi juga lebih efisien karena dapat mengurangi biaya seperti sewa toko, utilitas, dan jumlah pegawai yang dibutuhkan, sehingga biaya operasional menjadi lebih rendah. Tak hanya itu, dengan kemajuan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan big data, bisnis dapat memberikan pengalaman belanja yang lebih personal kepada pelanggan melalui rekomendasi produk yang disesuaikan dengan preferensi mereka, serta strategi pemasaran digital yang lebih efektif. Dengan berbagai manfaat ini, *E-commerce* terus berkembang sebagai model bisnis yang inovatif dan adaptif di era digital.³² Tantangan dalam *E-commerce* menjadi aspek penting yang harus diatasi oleh pelaku bisnis agar dapat bersaing dan bertahan di pasar digital. Salah satu tantangan utama adalah keamanan transaksi, di mana risiko penipuan, pencurian data, dan serangan siber masih menjadi ancaman besar dalam industri ini. Keamanan data pelanggan dan sistem pembayaran yang rentan terhadap *cybercrime* dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap platform *E-commerce*.

Persaingan yang semakin ketat juga menjadi tantangan tersendiri, karena banyaknya pelaku bisnis dalam sektor *E-commerce* memaksa perusahaan untuk

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid*

terus berinovasi dalam hal harga, layanan, serta strategi pemasaran agar tetap kompetitif. Kepercayaan konsumen juga menjadi faktor krusial, mengingat masih banyak kasus barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau keterlambatan pengiriman yang membuat pelanggan ragu untuk melakukan transaksi daring. Oleh karena itu, pelaku bisnis *E-commerce* perlu mengembangkan sistem keamanan yang lebih baik, menawarkan layanan pelanggan yang responsif, serta membangun reputasi yang baik untuk menjaga loyalitas konsumen.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa E-commerce

Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang telah diakui secara hukum di Indonesia melalui beberapa peraturan. Dasar hukum utamanya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta diperkuat oleh Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Dalam konteks *e-commerce*, pengaturan umum mengenai transaksi digital tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Meskipun belum secara khusus mengatur mediasi digital, regulasi tersebut menjadi landasan awal dalam menerapkan mediasi sebagai solusi penyelesaian sengketa *e-commerce* yang cepat, efisien, dan non-litigasi. Mediasi juga dapat diterapkan dalam perkara perdata yang diajukan ke pengadilan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang mewajibkan setiap perkara perdata untuk terlebih dahulu menempuh proses mediasi sebelum memasuki tahapan pemeriksaan pokok

perkara. Selain itu, penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat transaksi, termasuk dalam sektor *e-commerce*.

meningkatnya intensitas transaksi digital, sengketa dalam *e-commerce* menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Sengketa tersebut dapat muncul dari berbagai bentuk ketidaksesuaian dalam transaksi, seperti barang yang tidak dikirim, kualitas produk yang tidak sesuai, atau bahkan tindakan penipuan oleh pelaku usaha. Dalam merespons dinamika ini, Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

Pasal 38 secara tegas menyatakan bahwa "*Penyelesaian sengketa transaksi elektronik dapat dilakukan melalui pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*" Ketentuan ini membuka ruang bagi mediasi sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (APS), yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha secara lebih efisien dan fleksibel dibandingkan litigasi di pengadilan.

Mediasi memiliki keunggulan tersendiri sebagai sarana penyelesaian sengketa dalam konteks *e-commerce*. Proses ini mengedepankan prinsip keadilan restoratif, musyawarah, dan win-win solution, serta memberikan kesempatan

kepada para pihak untuk menyelesaikan permasalahan secara damai dengan bantuan pihak ketiga yang netral, yakni mediator. Dalam transaksi digital, yang pada dasarnya berlangsung tanpa pertemuan fisik dan sering kali melibatkan pihak lintas wilayah, mediasi dapat menjadi sarana efektif untuk mencapai kesepakatan tanpa harus melalui prosedur hukum yang panjang dan mahal.

dasar hukumnya, pengaturan teknis mengenai pelaksanaan mediasi dalam sengketa *e-commerce* masih minim. Belum ada regulasi khusus yang mengatur tata cara mediasi elektronik secara menyeluruh, baik dari sisi platform penyelenggara, kualifikasi mediator digital, prosedur mediasi daring, hingga mekanisme pelaporan hasilnya. Selain itu, sebagian besar pelaku usaha belum menjadikan mediasi sebagai bagian dari mekanisme penyelesaian internal, bahkan tidak mencantumkan klausul mediasi dalam syarat dan ketentuan layanan mereka.

mediasi dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* masih bersifat normatif dan belum diimplementasikan secara optimal. Untuk itu, diperlukan penguatan regulasi dan kebijakan teknis terkait mediasi digital, termasuk penyusunan standar operasional prosedur (SOP) mediasi *online*, akreditasi mediator *e-commerce*, serta dorongan bagi platform digital untuk menyediakan fitur penyelesaian sengketa berbasis mediasi secara internal.

mediasi dapat berfungsi sebagai pilar penting dalam menjaga ekosistem *e-commerce* yang sehat, adil, dan terpercaya. Penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan adil melalui mediasi tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga meningkatkan reputasi pelaku usaha serta mendukung iklim bisnis digital yang berkelanjutan di Indonesia.

Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak. Ketentuan ini bertujuan untuk mendorong penyelesaian damai, mengurangi beban perkara di pengadilan, serta mempercepat proses penyelesaian sengketa secara efisien dan berkeadilan. Ini menunjukkan bahwa mediasi telah menjadi bagian integral dari sistem peradilan nasional. Penelitian hukum ini merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis, dan dalam transaksi *E-commerce* banyak hal yang menimbulkan sengketa karena menurunnya rasa kepercayaan konsumen dalam sistem *e-commerce*.

Menyelesaikan sengketa konsumen, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah identifikasi dan klasifikasi terhadap jenis sengketa yang terjadi. Hal ini penting untuk menentukan pendekatan hukum yang paling tepat. Tidak semua kasus konsumen harus diselesaikan melalui jalur pengadilan. Apabila sengketa bersifat administratif atau transaksional biasa, maka pendekatan non-litigasi seperti Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) lebih disarankan. Sebelum menempuh jalur pengadilan, upaya penyelesaian sengketa secara non-litigasi sebenarnya dapat dan sebaiknya dilakukan terlebih dahulu. Berdasarkan peraturan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), tersedia berbagai bentuk APS seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pendekatan ini sejalan dengan asas hukum yang menekankan penyelesaian damai sebelum berlanjut ke proses pengadilan. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di

tingkat daerah berperan penting dalam menangani pengaduan awal dan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha.

Upaya APS gagal atau jika pelanggaran bersifat serius, sistemik, atau menimbulkan dampak luas kepada masyarakat, maka jalur litigasi menjadi langkah selanjutnya. Proses litigasi memungkinkan negara melalui lembaga peradilan untuk menegakkan hukum secara tegas, baik dalam bentuk sanksi pidana maupun ganti rugi secara perdata.

Setelah pengadilan menjatuhkan putusan, tahap selanjutnya adalah evaluasi dan pelaksanaan hasil putusan. Ini mencakup berbagai aspek penting, seperti pembayaran denda oleh terdakwa, pengembalian kerugian kepada konsumen jika ada, serta pemenuhan kewajiban administratif, misalnya melakukan koreksi atau permintaan maaf secara terbuka melalui media publik. Pemantauan atas pelaksanaan ini penting agar keadilan tidak hanya menjadi keputusan di atas kertas, melainkan benar-benar dirasakan oleh konsumen yang dirugikan.

Dalam rangka memperkuat sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks integrasi antara litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), terdapat beberapa langkah strategis yang perlu diambil : Pertama, penguatan terhadap lembaga-lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan lembaga mediasi independen harus menjadi prioritas. Lembaga-lembaga ini perlu diberi kapasitas hukum, sumber daya, serta kewenangan yang memadai agar mampu menangani sengketa dengan cara yang efisien, profesional, dan menghasilkan keputusan yang

bersifat mengikat. Tanpa penguatan ini, peran APS akan sulit menjadi alternatif yang benar-benar dapat diandalkan.

Kedua, sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat dari jalur non-litigasi sangat diperlukan. Saat ini, masih banyak konsumen maupun pelaku usaha yang belum memiliki pemahaman menyeluruh tentang mekanisme APS. Oleh karena itu, edukasi publik, pelatihan, dan kampanye literasi hukum secara masif sangat diperlukan agar masyarakat dapat memanfaatkan jalur ini sebagai langkah pertama dalam menyelesaikan sengketa.

Ketiga, dukungan kebijakan dari pemerintah juga menjadi faktor penting dalam mendorong integrasi yang efektif. Pemerintah dapat mengeluarkan kebijakan atau regulasi yang mewajibkan para pihak untuk menempuh proses mediasi terlebih dahulu sebelum mengajukan gugatan ke pengadilan, sebagaimana telah diterapkan dalam beberapa jenis perkara perdata lainnya. Kebijakan semacam ini dapat mengurangi beban pengadilan dan sekaligus memberikan ruang bagi penyelesaian yang lebih fleksibel.

Keempat, di tengah perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya transaksi digital, pemanfaatan teknologi melalui penyediaan platform penyelesaian sengketa *online* (*Online Dispute Resolution/ODR*) menjadi solusi inovatif. Platform ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengaduan dan menyelesaikan sengketa secara daring, tanpa harus hadir langsung ke lembaga formal. Hal ini sangat relevan dalam konteks perdagangan elektronik (*e-commerce*), di mana interaksi pelaku usaha dan konsumen tidak lagi terbatas secara fisik.

Kelima, peningkatan kapasitas para penegak hukum, termasuk hakim, jaksa, serta aparat yang bertugas di lembaga perlindungan konsumen seperti BPKN dan BPSK, juga tidak kalah penting. Mereka perlu mendapatkan pelatihan dan pembaruan pengetahuan secara berkala, terutama menyangkut dinamika sengketa konsumen di era digital, agar mampu merespons tantangan-tantangan baru dalam praktik perdagangan modern. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Benito (2024) menyoroti bahwa proses litigasi cenderung lambat, mahal, dan tidak mengakomodasi kepentingan bersama, sehingga metode alternatif seperti mediasi, musyawarah, dan arbitrase syariah menjadi lebih relevan dan efisien.³³

Penelitian yang dilakukan oleh La Ode Ismail menemukan bahwa Pada tahun 1999, pemerintah Indonesia mengundangkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Ida Nadira (2024) menemukan bahwa kajian mendalam mengenai mekanisme arbitrase bisnis: dari landasan hukum, prosedur, keunggulan, hingga tantangan dalam penerapannya di Indonesia. Fokus perhatiannya pada klausula arbitrase diperjanjikan bahwa

³³ Muttaqin Harahap & Benito Asdhie Kodiyat. (2024). *Alternative Dispute Resolution In Islamic Business Practices Outside Of Court*. *Nomoi Law Review*, Vol. 5 No. 1, 2024.

sengketa yang akan diselesaikan menurut prosedur BANI, dan diperjanjikan pula akan diselesaikan oleh arbiter yang ditunjuk oleh badan tersebut.³⁴

Mediasi menjadi salah satu cara efektif dalam menyelesaikan sengketa e-commerce karena bersifat cepat, murah, dan fleksibel. Sesuai PP No. 80 Tahun 2019, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui mediasi, baik secara langsung maupun melalui platform *online dispute resolution (ODR)*. Jika sengketa melibatkan pihak asing, hukum perlindungan konsumen Indonesia tetap berlaku, terutama jika konsumen berasal dari Indonesia. Mediasi dinilai mampu memberikan solusi yang adil tanpa harus menempuh jalur litigasi yang panjang dan mahal.³⁵

Selanjutnya penyelesaian sengketa e-commerce di ASEAN masih belum efektif karena belum adanya mekanisme khusus yang mengikat lintas negara. Saat ini, sengketa lebih banyak diselesaikan melalui jalur antarnegara (EDSM), bukan B2B atau B2C. Solusi yang ditawarkan adalah pembentukan *Online Dispute Resolution (ODR)* regional yang cepat, murah, dan dapat diakses konsumen serta pelaku usaha lintas negara. Tanpa itu, kepercayaan terhadap pasar digital ASEAN akan melemah.³⁶

B. Bentuk – bentuk Sengketa *E-Commerce*

Sengketa *e-commerce* adalah perselisihan atau konflik hukum yang timbul antara para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik atau perdagangan secara daring (*online*), seperti antara penjual dan pembeli, atau antara konsumen dan

³⁴ Ida Nadirah. (2024). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitras*. Seminar Nasional Hukum, Sosial, Dan Ekonomi *Umsu*, Vol. 3 No. 1 (2024).

³⁵ <https://libera.id/blogs/penyelesaian-sengketa-ecommerce/>

³⁶ https://money.kompas.com/read/2025/07/02/160655126/menyelesaikan-sengketa-e-commerce-dalam-bingkai-mea?page=all#google_vignette

platform digital. Sengketa ini biasanya muncul akibat ketidaksesuaian antara perjanjian, harapan konsumen, dan pelaksanaan transaksi yang dilakukan secara elektronik. Selain itu, Bentuk-bentuk sengketa *E-commerce* dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang mengakibatkan penyebaran informasi elektronik dapat timbul dalam berbagai kategori yang melibatkan interaksi antara konsumen dan pelaku usaha di dunia maya, serta penggunaan media digital yang melibatkan informasi elektronik. APS menjadi jalur yang sangat penting untuk penyelesaian yang efisien dan ramah konsumen. Salah satu bentuk sengketa yang paling umum dalam *E-commerce* adalah penyebaran iklan atau promosi yang menyesatkan. Pelaku usaha sering kali menampilkan informasi atau klaim produk yang tidak sesuai dengan kenyataan, seperti harga yang tidak akurat atau klaim berlebihan mengenai manfaat produk. Praktik semacam ini dapat merugikan konsumen dan merusak reputasi pelaku usaha di dunia digital. Penyelesaian sengketa semacam ini dapat dilakukan melalui mediasi atau konsiliasi, di mana konsumen dan pelaku usaha berunding untuk mencapai kesepakatan mengenai kompensasi atau pemulihan kerugian yang timbul akibat iklan menyesatkan tersebut. Misalnya :

1. Barang tidak sesuai pesanan

Rina sebagai konsumen melaporkan pengalaman buruknya berbelanja di salah satu *platform e-commerce* besar di Indonesia. Rina memesan sepatu wanita bermerek dengan ukuran dan warna tertentu (ukuran 39, warna hitam) dari toko yang memiliki rating cukup baik. Harga sepatu tersebut terbilang tinggi, sehingga Rina berharap kualitas produk akan sebanding dengan harga. Setelah pesanan

dikirim dan diterima, Rina mendapati bahwa sepatu yang datang berbeda dari pesanan. Sepatu tersebut berwarna putih dan berukuran lebih kecil (ukuran 37), sehingga tidak bisa digunakan. Ia segera mengajukan komplain melalui sistem pengaduan di aplikasi. Namun, pihak penjual tidak memberikan respon yang memadai dan menolak permintaan penukaran barang.

Rina kemudian mengadukan kasus tersebut ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melalui kanal aduan resmi. Dalam proses mediasi, YLKI meminta bukti pembelian, foto barang, serta tangkapan layar deskripsi produk. Setelah dilakukan penelusuran, terbukti bahwa terjadi ketidaksesuaian antara produk yang dijual dan yang dikirimkan. dengan mediasi dari YLKI dan tekanan dari konsumen melalui kanal publik seperti media sosial dan situs pengaduan konsumen (lapor.go.id), pihak penjual setuju untuk menukar barang dan menanggung ongkos kirim pengembalian. Platform *e-commerce* juga memberikan peringatan kepada toko tersebut dan memperbaiki sistem verifikasi produk mereka.

2. Penipuan *Online*

Pada awal tahun 2024, Rudi, karyawan swasta di Jakarta, memutuskan untuk membeli sebuah laptop gaming melalui salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia. Ia menemukan sebuah toko *daring* yang menawarkan laptop dengan spesifikasi tinggi, lengkap dengan deskripsi yang meyakinkan dan potongan harga menarik. Tertarik dengan penawaran tersebut, Rudi segera melakukan pemesanan dan *mentransfer* uang sebesar Rp10.000.000 melalui sistem pembayaran resmi platform tersebut. Setelah lebih dari dua minggu berlalu,

barang yang dijanjikan tidak kunjung tiba. Rudi mulai merasa curiga dan mencoba menghubungi penjual melalui fitur pesan internal platform, namun tidak mendapat respons. Ketika ia mencoba membuka kembali toko penjual tersebut, akun toko ternyata telah hilang dari platform. Rudi pun menyadari bahwa dirinya kemungkinan besar menjadi korban penipuan *online*. Tidak tinggal diam, Rudi segera melaporkan permasalahan ini kepada pihak *customer service platform*. Setelah melakukan proses investigasi, pihak platform menemukan adanya kejanggalan pada akun penjual yang baru dibuat dan memiliki aktivitas mencurigakan. Karena transaksi dilakukan melalui sistem pembayaran resmi, Rudi kemudian mengajukan permohonan pengembalian dana (*refund*). Setelah melalui proses verifikasi selama 10 hari kerja, pihak platform menyatakan bahwa Rudi berhak menerima pengembalian dana penuh. Dengan menempuh jalur internal *platform*, Rudi juga melaporkan kejadian ini kepada pihak Kepolisian dengan dugaan penipuan berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam laporannya, ia menyertakan bukti transaksi, komunikasi dengan penjual, dan laporan dari pihak *platform*.

Penyelesaian melalui platform tidak membuahkan hasil, Rudi memiliki alternatif untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme mediasi yang disediakan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kasus ini menjadi salah satu contoh nyata bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat dijalankan melalui jalur

non-litigasi dan litigasi. Keberadaan regulasi serta sistem pengaduan yang responsif menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari praktik penipuan yang kian marak di era digital.

3. Pembatalan sepihak

Pada bulan Maret 2024, Lina, mahasiswa di Bandung, melakukan pembelian smartphone melalui sebuah platform *e-commerce* terkemuka. Ia memilih produk yang sedang didiskon besar dalam program "*Flash Sale*". Setelah proses pembayaran selesai melalui metode *transfer* instan yang disediakan platform, Lina menerima notifikasi bahwa transaksi telah berhasil, dan pesanan akan segera diproses oleh penjual. Namun, dua hari setelah pemesanan, Lina menerima pemberitahuan bahwa transaksinya dibatalkan sepihak oleh penjual, dengan alasan "stok habis". Yang membuat Lina kecewa adalah, ketika ia mengecek kembali toko yang sama, produk tersebut masih tersedia, tetapi dengan harga normal tanpa *diskon*. Lina menduga pembatalan dilakukan karena penjual tidak ingin menjual produk dengan harga promo, dan memilih membatalkan secara sepihak agar dapat menjual dengan harga lebih tinggi. Merasa dirugikan, Lina menghubungi customer service platform *e-commerce* dan menyampaikan keluhan atas tindakan tidak profesional dari penjual. Ia meminta agar transaksi tetap diproses atau diberikan kompensasi yang layak, karena dirinya telah melakukan pembayaran dan memiliki bukti transaksi sah.

Pihak platform menyatakan bahwa penjual memang melakukan pembatalan sepihak, namun juga menyebutkan bahwa dalam ketentuan layanan, penjual memiliki hak untuk membatalkan pesanan dalam kondisi tertentu,

termasuk kehabisan stok. Namun, dalam kasus ini, karena Lina dapat menunjukkan bahwa produk sebenarnya masih tersedia (hanya dengan harga berbeda), pihak platform akhirnya melakukan investigasi lebih lanjut.

Setelah proses mediasi internal, platform memutuskan :

- a. Menonaktifkan sementara akun penjual karena melanggar etika berjualan.
- b. Memberikan voucher belanja senilai Rp500.000 kepada Lina sebagai bentuk kompensasi.
- c. Memberikan peringatan keras kepada penjual untuk tidak melakukan praktik manipulatif yang dapat merugikan konsumen.

Lina sempat mempertimbangkan untuk membawa kasus ini ke jalur hukum berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 8 ayat (1) tentang larangan memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang menyesatkan. Namun, karena masalah telah diselesaikan melalui mediasi internal platform dan Lina merasa kompensasi yang diterima sudah cukup adil, ia tidak melanjutkan proses hukum.

4. Wanprestasi dalam *platform marketplace*.

Andi, warga Surabaya, membeli satu set meja dan kursi kayu jati melalui sebuah *platform marketplace* ternama. Produk tersebut dijual oleh sebuah toko daring yang memiliki rating cukup tinggi. Dalam deskripsi produk tertulis bahwa barang akan dikirim maksimal 5 hari setelah pembayaran diterima, dan pembeli dijamin mendapatkan produk sesuai dengan gambar dan spesifikasi yang tertera.

Andi melakukan pembayaran sebesar Rp4.500.000 melalui sistem pembayaran resmi marketplace tersebut. Namun, hingga hari ke-10, barang yang

dipesan belum juga dikirim. Ketika Andi menghubungi penjual melalui fitur pesan platform, penjual hanya menjawab bahwa barang sedang diproses, tanpa memberikan bukti atau kepastian waktu pengiriman. Merasa dirugikan, Andi melaporkan penjual ke *customer service* dan mengajukan pengembalian dana (*refund*).

Andi, warga Surabaya, membeli satu set meja dan kursi kayu jati melalui sebuah *platform marketplace* ternama. Produk tersebut dijual oleh sebuah toko daring yang memiliki rating cukup tinggi. Dalam deskripsi produk tertulis bahwa barang akan dikirim maksimal 5 hari setelah pembayaran diterima, dan pembeli dijamin mendapatkan produk sesuai dengan gambar dan spesifikasi yang tertera.

Andi melakukan pembayaran sebesar Rp4.500.000 melalui sistem pembayaran resmi marketplace tersebut. Namun, hingga hari ke-10, barang yang dipesan belum juga dikirim. Ketika Andi menghubungi penjual melalui fitur pesan platform, penjual hanya menjawab bahwa barang sedang diproses, tanpa memberikan bukti atau kepastian waktu pengiriman. Merasa dirugikan, Andi melaporkan penjual ke *customer service* dan mengajukan pengembalian dana (*refund*). Pihak marketplace pun melakukan verifikasi dan menemukan bahwa penjual telah beberapa kali terlambat mengirim barang, serta tidak memiliki bukti bahwa pesanan Andi sedang dalam proses. Berdasarkan bukti komunikasi dan ketentuan layanan platform, pihak marketplace menyatakan bahwa penjual telah melakukan wanprestasi, yakni tidak memenuhi kewajiban pengiriman tepat waktu sebagaimana dijanjikan dalam kesepakatan transaksi elektronik.

perantara dalam transaksi digital antara penjual dan pembeli, platform marketplace memiliki tanggung jawab etis dan hukum untuk memastikan ekosistem perdagangan elektronik yang aman, adil, dan transparan. Ketika terjadi sengketa seperti kesalahan pengiriman barang, penipuan, atau ketidaksesuaian produk, platform memiliki peran penting dalam memfasilitasi penyelesaian yang adil bagi konsumen.

kasus yang melibatkan Andi seorang konsumen yang mengalami kerugian akibat produk yang tidak sesuai pihak *marketplace* menunjukkan bentuk tanggung jawabnya melalui tiga langkah konkret:

1. Pengembalian Dana Penuh kepada Konsumen:

Marketplace menjalankan fungsi investigatif terhadap laporan konsumen. Setelah menerima aduan dari Andi, pihak platform memverifikasi bukti berupa:

- a. Riwayat transaksi;
- b. Foto atau video barang yang diterima;
- c. Komunikasi antara pembeli dan penjual.

Dari hasil verifikasi, ditemukan adanya pelanggaran terhadap deskripsi produk serta ketidaksesuaian dengan barang yang dikirim. Mengacu pada Pasal 4 huruf h UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai, platform memutuskan untuk mengembalikan dana penuh kepada Andi.

Ini merupakan bentuk ganti rugi atas kerugian materiil yang dialami konsumen dan menjadi indikator bahwa mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi internal marketplace dapat menjadi solusi yang cepat dan adil.

2. Penangguhan Akun Toko Penjual untuk Sementara Waktu

Langkah ini merupakan bentuk penegakan disiplin internal platform. Toko pelanggar dikenakan sanksi administratif berupa penangguhan (suspension) akun selama jangka waktu tertentu. Tujuan penangguhan meliputi:

- a. Memberikan waktu evaluasi bagi pelaku usaha untuk memperbaiki operasional bisnisnya;
- b. Mencegah terulangnya kasus serupa selama proses penyelidikan berlangsung;
- c. Memberi sinyal tegas bahwa platform menjunjung etika dan kepatuhan dalam berjualan daring.

Tindakan ini juga merujuk pada PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib menyampaikan informasi produk secara jujur dan bertanggung jawab.

3. Peringatan Keras terhadap Penjual

Marketplace memberikan peringatan resmi (*official warning*) sebagai bentuk teguran formal terhadap penjual. Surat peringatan tersebut mencakup:

- a. Rincian pelanggaran;
- b. Konsekuensi jika pelanggaran berulang (penutupan akun secara permanen);
- c. Komitmen yang diharapkan dari penjual untuk perbaikan layanan.

Peringatan ini tidak hanya bersifat represif, tetapi juga edukatif mendorong penjual untuk meningkatkan integritas dan kualitas pelayanannya. Pihak platform juga memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk mengikuti pelatihan atau pembinaan yang disediakan marketplace agar lebih memahami standar operasional yang ditetapkan.

Ketiga langkah ini mencerminkan bagaimana mekanisme internal marketplace dapat menggantikan peran proses hukum formal yang memakan waktu dan biaya besar. Dengan kehadiran mediasi digital dan kebijakan pro-konsumen, penyelesaian sengketa *e-commerce* bisa dilakukan secara:

- a. Efisien, karena tidak melalui proses pengadilan;
- b. Aksesibel, karena seluruh proses berlangsung secara daring;
- c. Tuntas, karena melibatkan evaluasi menyeluruh dari pihak platform.

Respons cepat dan tanggung jawab marketplace menjadi salah satu pilar penting dalam menciptakan ekosistem *e-commerce* yang sehat, adil, dan berkelanjutan. Di masa depan, regulasi perlu terus mendorong platform untuk mengembangkan sistem penyelesaian sengketa internal yang profesional, terstruktur, dan berpihak pada konsumen.

Melalui langkah-langkah tersebut, platform tidak hanya melindungi hak konsumen tetapi juga menjaga kredibilitas sistemnya. Respons cepat dan tegas dari *marketplace* menjadi indikator penting bahwa penyelesaian sengketa dalam ekosistem *e-commerce* tidak harus selalu berakhir di pengadilan, melainkan dapat diselesaikan melalui mediasi internal dan tanggung jawab kolektif para pihak. Keberhasilan penyelesaian kasus Andi juga menunjukkan bahwa mediasi yang

difasilitasi secara profesional oleh marketplace bisa menjadi contoh praktik *Online Dispute Resolution* (ODR) yang efektif, efisien, dan ramah terhadap konsumen.

Andi sempat mempertimbangkan untuk menuntut ganti rugi tambahan atas kerugian waktu dan tenaga, namun karena sengketa telah diselesaikan melalui sistem platform secara efektif, ia memilih tidak melanjutkan ke jalur hukum.

Penipuan transaksi dan pengiriman barang yang tidak sesuai ini sering menimbulkan sengketa dalam *E-commerce*. Informasi yang disampaikan oleh penjual mengenai produk atau layanan yang ditawarkan bisa dianggap menyesatkan, sehingga konsumen merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa semacam ini dapat dilakukan melalui mediasi di lembaga penyelesaian sengketa, seperti BPSK, yang memungkinkan kedua belah pihak untuk berunding dan mencari jalan keluar tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang.

Sengketa ini dapat diselesaikan melalui proses mediasi atau arbitrase dalam APS, di mana pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan keberatan dan mencari penyelesaian yang adil. Untuk menyelesaikan masalah tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan rumit namun sangat banyak, Majelis berhak melakukan perpanjangan batas waktu melalui pemberitahuan kepada para pihak.

penelitian yang dilakukan oleh Stefani menemukan bahwa Perdagangan melalui sistem elektronik juga diatur dalam Undang-undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 pasal 1 angka 24, yaitu merupakan perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur

elektronik. Dalam Undang-Undang Perdagangan pasal 65 mengenai perdagangan melalui sistem elektronik, pada pasal 65 ayat (5) bahwa: dalam hal ini terjadi sengketa dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. hukumnya memberikan pilihan penyelesaian sengketa melalui litigasi ataupun non litigasi. Kedua pilihan tersebut tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan. Penyelesaian melalui litigasi yang umumnya lebih didominasi pihak yang kuat tentu sangat jarang menghasilkan putusan *win-win solution*. Selain itu penyelesaian melalui pengadilan memakan waktu yang lama, dan biasanya digunakan sebagai langkah terakhir apabila langkah non litigasi tidak dapat menyelesaikan masalah. Penyelesaian sengketa litigasi yaitu melalui jalur pengadilan kini mulai ditinggalkan karena memakan waktu yang lama, mahal serta prosedur yang berbelit. Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan langkah lain yang dapat ditempuh pihak bersengketa yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.³⁷

Secara keseluruhan, penyelesaian sengketa *E-commerce* melalui mediasi menawarkan keuntungan tidak hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, karena dapat menyelesaikan masalah dengan lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan tanpa harus melalui proses pengadilan yang formal. Sengketa-sengketa yang melibatkan penyebaran informasi elektronik, seperti iklan yang

³⁷ Stefani. (2021). *Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia Secara Online*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: P-Issn: 2723 - 6609 E-Issn : 2745-5254 Vol. 2, No. 7 Juli 2021.

menyesatkan, penipuan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, dan ulasan palsu, memerlukan mekanisme penyelesaian yang lebih efisien. Oleh karena itu, pengembangan dan penguatan APS di Indonesia menjadi sangat penting untuk memastikan perlindungan yang adil bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem *E-commerce*. Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.³⁸

penyelesaian sengketa ini menunjukkan perlunya penguatan dan digitalisasi APS agar prosesnya lebih cepat, mudah diakses, dan memberikan keadilan bagi konsumen tanpa harus menempuh jalur pengadilan yang panjang dan rumit.

Melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Selain itu, konsumen juga dapat memilih jalur litigasi dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan umum, termasuk mekanisme *small claim* atau *class action* jika melibatkan banyak konsumen.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat ditempuh melalui dua pendekatan utama, yakni jalur non-litigasi dan litigasi. Jalur *non-litigasi* mencakup metode alternatif seperti mediasi, arbitrase, dan konsiliasi, yang kini semakin banyak digunakan karena dinilai lebih cepat, murah, dan fleksibel dibanding proses pengadilan. Mediasi, misalnya, melibatkan pihak ketiga yang netral (mediator) untuk membantu konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan secara damai dan sukarela tanpa intervensi hukum yang kaku.

³⁸ Farid Wadji., & Diana Susanti. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jatim : Setara Press. Halaman 8

Sementara itu, arbitrase digunakan untuk sengketa bernilai besar karena keputusan arbiter bersifat final dan mengikat, dan konsiliasi digunakan untuk memberikan solusi yang disarankan oleh konsiliator tanpa memaksakan keputusan.

Perkembangan digital penyelesaian sengketa juga mulai diarahkan ke model *Online Dispute Resolution* (ODR), yaitu proses penyelesaian yang dilakukan sepenuhnya secara daring, memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM maupun konsumen lintas negara. Apabila penyelesaian secara damai tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, baik secara individu melalui mekanisme gugatan perdata, maupun secara kolektif melalui gugatan class action jika melibatkan kerugian banyak pihak.

Sengketa bernilai kecil, konsumen juga dapat menggunakan mekanisme pengadilan klaim sederhana (*small claim court*), yang disediakan untuk menyelesaikan kasus ringan dengan prosedur cepat. Di Indonesia, konsumen juga memiliki akses ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menangani sengketa dengan pendekatan *non-litigasi* yang berbasis perlindungan konsumen.

Dalam transaksi lintas negara, sengketa menjadi lebih kompleks karena perbedaan hukum dan yurisdiksi antarnegara. Oleh karena itu, penting adanya harmonisasi hukum e-commerce di tingkat regional, seperti melalui ASEAN ODR *Platform*, guna memastikan keadilan, perlindungan konsumen, dan kepastian hukum dalam ekosistem perdagangan digital ASEAN.

C. Bentuk Mediasi dalam penyelesaian sengketa E-commerce

Mediasi dalam e-commerce merupakan salah satu bentuk *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang kian relevan di era digital, terutama dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang timbul dari transaksi elektronik. Metode ini melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang berfungsi sebagai fasilitator untuk membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan bersama secara damai, tanpa harus menempuh jalur litigasi di pengadilan.

Keunggulan utama dari mediasi dalam konteks *e-commerce* terletak pada kecepatan, efisiensi biaya, fleksibilitas, dan kerahasiaan proses. Mediasi juga memungkinkan hubungan bisnis tetap terjaga karena pendekatan yang digunakan bersifat kolaboratif, bukan konfrontatif. Hal ini sangat penting dalam ekosistem digital yang bergerak cepat dan dinamis.

Dalam praktiknya, mediasi dapat dilakukan secara online (*Online Mediation*), menyesuaikan dengan karakteristik transaksi e-commerce yang juga berbasis digital. Dengan dukungan teknologi, mediasi daring memungkinkan proses penyelesaian sengketa tetap berjalan meskipun para pihak berada di lokasi yang berbeda atau bahkan di negara yang berbeda.

Selain itu, mediasi juga memberikan ruang bagi konsumen kecil atau UMKM untuk memperoleh keadilan tanpa harus menghadapi prosedur hukum yang kompleks dan mahal. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang inklusif, sebagaimana diatur dalam berbagai regulasi nasional maupun kesepakatan internasional seperti *ASEAN Agreement on Electronic Commerce*.

Namun, tantangan utama dalam penerapan mediasi e-commerce adalah kurangnya kesadaran, pemahaman, dan infrastruktur hukum yang mendukung. Oleh karena itu, perlu adanya dorongan dari pemerintah dan pelaku industri untuk membangun sistem mediasi yang andal, termasuk penyediaan platform mediasi daring yang terintegrasi, regulasi yang jelas, serta pelatihan mediator yang kompeten dalam isu-isu digital.

Dengan penguatan mekanisme mediasi dalam *e-commerce*, penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih responsif, adil, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat digital saat ini.

Terdapat dua bentuk utama mediasi dalam *e-commerce*, yaitu :

1. Mediasi Konvensional

Mediasi konvensional adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan secara tatap muka antara para pihak yang bersengketa, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha. Proses mediasi ini biasanya berlangsung di suatu lokasi yang telah disepakati bersama, seperti kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga mediasi resmi lainnya. Mediator yang memfasilitasi proses ini adalah pihak ketiga yang netral dan profesional, yang bertugas untuk membantu kedua pihak menemukan solusi damai melalui dialog dan negosiasi.

Metode ini sangat cocok digunakan untuk sengketa yang cukup kompleks, memerlukan pembahasan mendalam, atau ketika upaya penyelesaian melalui platform daring tidak berhasil. Karena sifatnya yang langsung dan tatap muka, mediasi konvensional memberikan ruang bagi kedua pihak untuk

menyampaikan argumen dan bukti secara langsung, sehingga suasana penyelesaian sengketa bisa lebih interaktif dan personal. Namun, mediasi konvensional juga memiliki keterbatasan, seperti kebutuhan akan waktu yang lebih lama, biaya perjalanan dan akomodasi, serta tantangan dalam mengumpulkan pihak-pihak yang berada di lokasi geografis berbeda. Meski begitu, mediasi konvensional tetap menjadi pilihan penting terutama bagi kasus sengketa bernilai ekonomi tinggi atau sengketa yang melibatkan banyak pihak.

2. Mediasi Daring (*Online Dispute Resolution/ODR*)

Mediasi daring, atau yang sering disebut *Online Dispute Resolution (ODR)*, adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik dan virtual tanpa perlu pertemuan fisik antara pihak yang bersengketa. Dalam konteks *e-commerce*, mediasi *daring* menjadi sangat relevan karena memungkinkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan sengketa dengan cepat, efisien, dan mudah diakses dari mana saja selama terhubung dengan internet. Banyak platform *e-commerce* besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak telah mengembangkan sistem internal untuk mengelola pengaduan dan sengketa melalui mekanisme mediasi *daring*. Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui aplikasi atau situs web, dan kemudian proses mediasi dilakukan dengan difasilitasi oleh tim penyelesaian sengketa platform. Keunggulan mediasi daring meliputi penghematan biaya, karena tidak ada kebutuhan untuk perjalanan atau penyewaan tempat, serta kemudahan akses bagi para pihak yang berada di lokasi yang berbeda atau daerah terpencil.

Selain itu, mediasi daring memungkinkan proses yang lebih cepat karena semua komunikasi dapat dilakukan secara real time melalui chat, video call, atau email. Selain dari *platform e-commerce*, mediasi daring juga bisa dilakukan oleh lembaga independen yang menyediakan jasa mediator profesional, sehingga memberikan alternatif bagi para pihak yang membutuhkan proses yang lebih formal dan terstruktur. Dengan teknologi informasi yang semakin maju, mediasi daring juga dapat menggunakan berbagai aplikasi konferensi video seperti Zoom, Microsoft Teams, atau Google Meet yang menawarkan fitur-fitur pendukung seperti breakout room untuk diskusi kelompok kecil, *screen sharing* untuk menunjukkan bukti secara langsung, serta opsi rekaman sesi mediasi untuk dokumentasi.

Mediasi daring juga memiliki tantangan, misalnya keterbatasan komunikasi non-verbal yang bisa mempengaruhi pemahaman dan interaksi antar pihak, serta masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Oleh karena itu, meski mediasi daring sangat efisien dan praktis, penting bagi mediator untuk memiliki keterampilan khusus dalam mengelola komunikasi virtual agar proses dapat berjalan efektif dan menghasilkan kesepakatan yang adil bagi semua pihak. Selain melalui lembaga mediasi formal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* saat ini juga banyak difasilitasi langsung oleh pihak marketplace, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, dan platform sejenis lainnya. Dalam konteks ini, marketplace menyediakan mekanisme mediasi daring (*online dispute resolution/ODR*) melalui fitur pengaduan yang terintegrasi dalam

sistem platform mediasi ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan komplain atas transaksi yang bermasalah, seperti produk yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau pembatalan sepihak oleh penjual. Setelah laporan diajukan, pihak marketplace akan bertindak sebagai fasilitator yang menengahi komunikasi antara konsumen dan penjual. Proses ini mencakup pemeriksaan bukti, permintaan klarifikasi, serta pemberian rekomendasi penyelesaian seperti pengembalian dana (*refund*), pengiriman ulang barang, atau bentuk kompensasi lainnya.

Model mediasi yang disediakan oleh marketplace ini termasuk dalam bentuk mediasi daring, yang bersifat cepat, efisien, dan mudah diakses oleh pengguna. Hal ini mencerminkan perkembangan sistem penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap teknologi serta kebutuhan konsumen di era digital. Selain melalui mediasi konvensional dan fitur mediasi daring yang disediakan oleh platform marketplace, konsumen dan pelaku usaha juga dapat memanfaatkan jasa lembaga independen yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan proses mediasi secara profesional dan netral.

Salah satu contohnya melalui mediasi yaitu lembaga independen yang menyediakan layanan tersebut seperti Badan Mediasi Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Lembaga ini memiliki peran penting dalam menangani berbagai bentuk sengketa perdata, termasuk yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perdagangan digital.

BANI menyediakan prosedur mediasi yang dilakukan secara formal, dengan tahapan yang terstruktur, mulai dari pendaftaran perkara, penunjukan

mediator, proses negosiasi, hingga pencapaian kesepakatan. Layanan ini dapat digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa *e-commerce*, khususnya apabila kasus yang dihadapi bernilai ekonomi tinggi atau melibatkan kontrak bisnis digital yang kompleks. Kelebihan menggunakan lembaga independen seperti BANI antara lain adalah jaminan kerahasiaan, profesionalisme mediator, serta adanya prosedur yang telah diakui secara hukum. Di samping itu, BANI juga dapat menyelenggarakan mediasi secara *daring* maupun *luring*, sehingga fleksibel bagi para pihak yang terlibat. Dengan demikian, keberadaan lembaga independen seperti BANI memberikan alternatif tambahan yang terpercaya bagi penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*, khususnya bagi pihak-pihak yang menghendaki proses mediasi yang lebih formal dan kredibel di luar jalur pengadilan.

Penyelesaian sengketa *e-commerce* tidak hanya terbatas pada mediasi konvensional atau mekanisme internal marketplace. Salah satu alternatif yang semakin berkembang adalah penggunaan jasa mediator profesional *daring*, yaitu mediator independen yang memfasilitasi proses penyelesaian sengketa secara *online*, tanpa pertemuan fisik.

Proses mediasi ini umumnya dilakukan melalui platform konferensi video seperti Zoom, yang memungkinkan para pihak untuk terhubung secara langsung dalam satu ruang virtual, meskipun berada di lokasi yang berbeda. Zoom menjadi salah satu media paling populer dalam praktik mediasi daring karena kemudahan penggunaannya, fleksibilitas waktu, serta fitur-fitur yang mendukung kerahasiaan dan kelancaran komunikasi, seperti breakout room,

screen sharing, dan rekaman terbatas. Tahapan dalam mediasi ini diawali dengan penunjukan mediator yang disepakati kedua belah pihak, diikuti dengan penjadwalan sesi mediasi daring. Selama proses berlangsung, mediator akan memfasilitasi komunikasi, menjaga netralitas, dan membantu para pihak mencapai solusi bersama yang menguntungkan kedua belah pihak. Seluruh proses ini dapat berlangsung secara efisien, tanpa mengurangi nilai profesionalisme dan integritas mediasi.

Penggunaan platform Zoom dalam proses mediasi sengketa *e-commerce* membawa berbagai keuntungan yang signifikan, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha di era digital. Pertama, Zoom secara drastis menghemat biaya dan waktu bagi semua pihak yang terlibat. Karena proses mediasi dilakukan secara daring, para pihak tidak perlu melakukan perjalanan ke lokasi mediasi, sehingga biaya transportasi, akomodasi, dan sewa ruang pertemuan dapat dihilangkan. Hal ini tentunya membuat proses penyelesaian sengketa menjadi lebih ekonomis dan efisien, terutama bagi konsumen dan pelaku usaha yang berada di luar kota atau daerah terpencil.

Kedua, penggunaan Zoom memudahkan akses bagi pihak-pihak yang berada di lokasi geografis berbeda, baik dalam satu kota, provinsi, bahkan lintas negara. Hal ini membuka peluang bagi partisipasi yang lebih luas, sehingga sengketa dapat diselesaikan tanpa hambatan jarak dan waktu. Platform ini juga memungkinkan fleksibilitas dalam penjadwalan sesi mediasi, sehingga lebih

mudah menyesuaikan waktu antara konsumen, pelaku usaha, dan mediator yang bersifat netral.

Ketiga, Zoom mendukung berlangsungnya proses mediasi secara cepat, aman, dan tetap profesional. Fitur-fitur Zoom seperti breakout room memungkinkan mediator memfasilitasi diskusi secara terpisah dengan masing-masing pihak apabila dibutuhkan, menjaga kerahasiaan dan fokus diskusi. Fitur screen sharing membantu memperjelas bukti-bukti yang diajukan, serta fitur rekaman terbatas memungkinkan dokumentasi yang transparan dan akurat selama proses mediasi, dengan tetap menjaga privasi para pihak. Dengan demikian, prinsip-prinsip mediasi seperti netralitas, kesukarelaan, dan penyelesaian damai tetap terjaga meski dilakukan secara virtual.

Keuntungan lainnya adalah bahwa mediasi daring menggunakan Zoom mampu menjawab kebutuhan masyarakat digital masa kini yang menghendaki proses penyelesaian sengketa yang praktis dan tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Terlebih di tengah situasi pandemi dan pembatasan sosial yang membatasi pertemuan fisik, penggunaan teknologi seperti Zoom menjadi solusi tepat untuk memastikan kontinuitas penyelesaian sengketa e-commerce tanpa harus menunggu kondisi memungkinkan bertemu langsung.

Dengan segala kemudahan dan efisiensi tersebut, mediasi daring menggunakan Zoom menjadi salah satu inovasi penting dalam sistem Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang dapat memperkuat perlindungan konsumen serta menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat dan terpercaya.

Mediasi daring yang melalui Zoom dan difasilitasi oleh mediator profesional menjadi bentuk inovatif dari penyelesaian sengketa di bidang e-commerce. Hal ini menunjukkan bagaimana kemajuan teknologi dapat mendukung terciptanya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat digital masa kini.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tinjauan hukum terhadap mediasi sebagai penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa *E-Commerce*. Mediasi menjadi solusi alternatif yang efektif dalam menyelesaikan sengketa *E-commerce* di era digital. Kerahasiaan pihak yang bersengketa. Pengaturan mediasi didukung oleh dasar hukum yang kuat, seperti Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Namun, perkara pidana yang berkaitan dengan penipuan digital tetap menjadi ranah hukum pidana yang dapat dikenai sanksi.
2. Bentuk-Bentuk Sengketa *E-Commerce* yaitu seperti produk tidak sesuai pesanan, penipuan *online*, pelanggaran hak cipta, perlindungan data konsumen, sengketa pembayaran, dan klaim garansi atau pengembalian dana. Berbagai bentuk sengketa ini kerap muncul akibat karakteristik transaksi daring yang kompleks dan rentan risiko.

3. Bentuk Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* terbagi dua, yaitu mediasi konvensional yang dilakukan melalui pertemuan langsung dengan bantuan mediator; mediasi daring yang difasilitasi oleh platform marketplace seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada melalui sistem penyelesaian sengketa internal; serta penyelesaian melalui lembaga independen seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) atau mediator profesional secara daring dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti Zoom.

B. Saran

Adapun saran dari penulis untuk pembaca skripsi ini sangatlah banyak yang harus di pahami pembaca dalam penulisan ini, dalam isi skripsi ini yang berkaitan dengan dengan penyelesaian sengketa pada transaksi online.

1. Sebaiknya para pelaku usaha dan konsumen *e-commerce* perlu meningkatkan pemahaman tentang pentingnya penyelesaian sengketa melalui mediasi. masih Banyak pihak belum menyadari bahwa mediasi adalah solusi damai, cepat, dan murah dibandingkan proses di pengadilan. edukasi terkait hak dan kewajiban dan prosedur penyelesaian sengketa secara non-litigasi, perlu terus ditingkatkan melalui sosialisasi dari pemerintah, platform *e-commerce*, lembaga Pendidikan dan organisasi konsumen. Konsumen juga diharapkan lebih efektif melaporkan keluhan dan memanfaatkan jalur penyelesaian sengketa yang resmi.
2. Sebaiknya pemerintah dan pemangku kepentingan diharapkan memperkuat regulasi terkait mediasi dalam sengketa *e-commerce*. Aturan yang ada masih

terbatas dan perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Regulasi khusus tentang mediasi daring perlu dibuat untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Dukungan terhadap Lembaga mediasi, pelatihan mediator, serta penguatan literasi digital juga penting untuk meningkatkan kesiapan masyarakat dalam sengketa online.

3. Sebaiknya *E-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada, perlu meningkatkan sistem penyelesaian sengketa agar lebih transparan, cepat, dan profesional. Standar layanan sengketa perlu disusun, dengan memanfaatkan teknologi seperti video conference untuk mediasi daring. Tim mediasi khusus yang terlatih juga penting disediakan. Agar Kerjasama dengan Lembaga mediasi independen dan pemerintah perlu diperluas untuk memperkuat legitimasi dan cakupan layanan.

Daftar Pustaka

Buku :

- Abdul Halim Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. Bandung. Nusa Media.
- Aditya, Wardhana. (2024). *E-Commerce: In The Digital Edge*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Derry Angling Kesuma., Yuli Asmara Triputra., Dkk. (2024). *Pengantar Hukum Indonesia*. Malang: Pt. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Eka N.A.M Sihombing, Cynthia Hadita, (2022). *Penelitian Hukum*, Malang Jatim: Setara Press, Halaman 46.
- Endang Hadrian. (2022). *Penyelesaian Sengketa: Melalui Perdamaian Pada Sistem Peradilan Perdata Sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan Di Indonesia*. Depok: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Farid Wadji., & Diana Susanti. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jatim : Setara Press.
- Faisal Dkk. 2023, *Pedoman Penelitian Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Cv. Pustaka Prima, Halaman 5
- Harly Clifford Jonas Salmon, Judy Marria Saimima, Nanci Yosepin Simbolon, Dkk. (2025). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Widina Media Utama.
- Jefry Tarantang., & Aswin Framana Putra. (2020). *Hukum Islam (Paradigma Penyelesaian Sengketa Hukum Islam Di Indonesia)*. Yogyakarta: K-Media.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad Arifin. (2022). *Karakteristik Perjanjian Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Medan: Umsu Press. Hlm. 21.
- Neny Rosmawarni., Fauziah., Muhammad Baitur Ridawan., Dkk. (2024). *E-Commerce*. Yogyakarta: Penamuda Media.
- Rahman Syamsuddin. (2019). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Bantul-Jogjakarta: Kbm Indonesia. Halaman 6

Tati Haryati, Sidi Ahyar Wiraguna, Ummy Chairiyah, Dkk. (2024). *E-Commerce Untuk Umkm*. Bandung: Widina Media Utama.

Umarwan Sutopo. (2020). *Pengantar Tata Hukum Di Indonesia*. Ponorogo: Sinergi Karya Mulia Digiprint.

Yoyok Ucuk Suyono., & Dadang Firdiyanto. (2020). *Mediasi Penal: Alternatif Penyelesaian Perkara Dalam Hukum Pidana*. Yogyakarta: Laksbang Justitia.

Jurnal :

Alfia Utami., Muhammad Irwan Padli Nasution. (2023). *Perkembangan Pasar Online (E-Commerce) Di Era Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Konsumen*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 1, No. 2 November 2023, Hal. 126-132.

Faud Fatkhurrahman.,Syufaat. (2023). *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam*. Vol. 6 No. 2 Oktober , 2023 : 129-148.

Ida Nadirah. (2024). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitras*. *Seminar Nasional Hukum, Sosial, Dan Ekonomi Umsu*, Vol. 3 No. 1 (2024).

Khamozaro Waruwu., & Ida Nadirah. (2023). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hak Cipta Buku Elektronik*. *Jurnal Usm Law Review* Vol 6 No 1 Tahun 2023.

M. Ikhwan Syarif., Misbah Hannum., & Sri Wahyunni., & Nurbaiti. (2023). *Potensi Perkembangan E-Commerce Dalam Menunjang Bisnis Di Indonesia*. *Jcbd: Journal Of Computers And Digital Business*. Vol. 2, No. 1, January, 2023, Pp. 11-14.

M. Syukran Yamin Lubis & Harisman. (2022). *Jual Beli Online Ditinjau Dari Hukum Islam*. *Jurnal Notarius: Program Studi Kenotariatan Pascasarjana Umsu*. Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2022.

- Maurid Rizki., Devi Siti Hamzah Marpaung. (2021). *Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Rahasia Dagang*. University Of Bengkulu Law Journal, Volume 6 Number 2, October 2021.
- Muttaqin Harahap & Benito Asdhie Kodiyat. (2024). *Alternative Dispute Resolution In Islamic Business Practices Outside Of Court*. *Nomoi Law Review*, Vol. 5 No. 1, 2024.
- Noor Rahmad (2019). *Kajian Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online*. Volume 3 Nomor 2, Juli-Desember 2019 E-Issn: 2654-4970.
- Risma Dewi Hermawan, Rina Arum Prastyanti. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko)*. *Sanskara Hukum Dan Ham* Vol. 2, No. 02, Desember, Halaman 127-136.
- Stefani. (2021). *Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia Secara Online*. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*: P-Issn: 2723 - 6609 E-Issn : 2745-5254 Vol. 2, No. 7 Juli 2021.
- Tamar Lidya Anggaristi P.P & Mariske Myeke Tampi (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Penipuan Oleh Pt. Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Desty Nurcahyani Dengan Pt. Grab Toko Indonesia Di Tahun 2020)*. *Jurnal Hukum Adigama*: Vol. 04 No. 02, Desember 2021.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Sebagaimana Telah Diubah Dengan UU No. 19 Tahun 2016.

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.

Internet:

Badan Mediasi Dan Arbitrase Nasional Indonesia. (2024). *Tentang Bani*. Diakses
Dari [Https://Bani.Or.Id](https://Bani.Or.Id)

<https://libera.id/blogs/penyelesaian-sengketa-ecommerce/>

[https://money.kompas.com/read/2025/07/02/160655126/menyelesaikan-sengketa-
e-commerce-dalam-bingkai-mea?page=all#google_vignette](https://money.kompas.com/read/2025/07/02/160655126/menyelesaikan-sengketa-e-commerce-dalam-bingkai-mea?page=all#google_vignette)