PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum
Oleh :

DEA ATIKAH ASMARA

NPM : 2206200092

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1745/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

بسم الله الرحمن الرحيم

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata -1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Selasa**, Tanggal **15 September 2026**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang :

MENETAPKAN

NAMA	:	**DEA ATIKAH ASMARA**
NPM	:	**2206200092**
PRODI / BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM PERDATA**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**

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 Perdata**

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.,M.H	**Dr. Benito Asdhie Kodiyat MS.,S.H., M.H**
NIDN. 0118047901	**NIDN. 0110128801**

Anggota Penguji :

1. **Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Poham, S.H., M.Hum.** 1. .....
2. **Assoc. Prof. Dr. Erwin Asmadi, S.H., M.H** 2. .....
3. **Irfan, S.H., M.Hum,.** 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 umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Selasa,** tanggal **15 September 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama	:	**DEA ATIKAH ASMARA**
NPM	:	**2206200092**
Prodi/Bagian	:	**HUKUM / HUKUM PERDATA**
Judul Skripsi	:	**PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**

Penguji	:	**1. Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan S.H., M.Hum.**	**NIDN. 0111116301**
		2. Assoc. Prof. Dr. Erwin Asmadi, S.H., M.H.	**NIDN. 0120028205**
		3. Irfan, S.H.,M.Hum	**NIDN. 0116036701**

Lulus, dengan nilai **A,** Predikat **Istimewa**

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

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.,M.H	**Dr. Benito Asdhie Kodiyat MS.,S.H., M.H**
NIDN. 0118047901	**NIDN. 0110128801**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
Nama	:	DEA ATIKAH ASMARA
NPM	:	2206200092
Prodi / Bagian	:	HUKUM / HUKUM PERDATA

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 15 September 2026.

Dosen Penguji

Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H., M.Hum **NIDN : 0111116301**	**Assoc. Prof. Dr. Erwin Asmadi, S.H., M.H** **NIDN : 0120028205**	**Irfan, S.H,. M.Hum,.** **NIDN. 0116036701**

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU

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

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

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA	:	**DEA ATIKAH ASMARA**
NPM	:	**2206200092**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM PERDATA**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**
Dosen Pembimbing	:	**Irfan, S.H., M.Hum.**

Selanjutnya layak untuk diujiankan

Medan, 10 September 2026

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H.,M.H	**Dr. Benito Asdhie Kodiyat MS.,S.H., M.H**
NIDN. 0118047901	**NIDN. 0110128801**

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA	:	**DEA ATIKAH ASMARA**
NPM	:	**2206200092**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM PERDATA**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 08 September 2026

Disetujui:
Dosen Pembimbing

Irfan, S.H., M.Hum.
NIDN: 0116036701

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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

NAMA : **DEA ATIKAH ASMARA**

NPM : **2206200092**

PRODI/BAGIAN : **HUKUM / HUKUM PERDATA**

JUDUL SKRIPSI : **PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**

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,15 September 2026
Saya yang menyatakan,



DEA ATIKAH ASMARA
NPM : 2206200092

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1745/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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : DEA ATIKAH ASMARA
NPM : 2206200092
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
Pembimbing : IRFAN S.H.,M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	09 - Februari-2026	Perbaikan Judul & Rumusan Masalah	
2.	12 - Februari - 2026	Perbaikan Footnote, tulisan, & Daftar pustaka	
3.	09- April - 2026	ACC diseminarkan.	
4.	05- Mei - 2026	Seminar Proposal	
5.	26 - Agustus - 2026	Pengajuan & penyerahan Skripsi	
6.	01 - Sept - 2026	Perbaikan Bab I	
7.	04 - Sept - 2026	Perbaikan Bab II & Bab III	
8.	07 - Sept - 2026	Perbaikan Footnote & bahasa	
9.	08 - Sept - 2026	ACC di sidangkan.	

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

Medan, 24 Agustus 2026

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum

Dosen Pembimbing

Irfan S.H.,M.Hum

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga proposal skripsi yang berjudul "Penyelesaian Sengeketa Wanprestasi Pada Jual Beli Online" ini dapat diselesaikan dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat dalam pemenuhan tugas akhir pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulisan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, yaitu ayah Heru dan ibu Boni Asmara Nasution yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan tempat penulis pulang dalam setiap proses kehidupan. Ter-khusus kepada ibu Boni Asmara Nasution atau yang biasa penulis panggil dengan sebutan "Mamah" Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, dukungan, serta kepercayaan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu membersamai penulis dalam setiap keadaan, memberikan semangat ketika penulis merasa lelah dan hampir menyerah, serta selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis. Segala pencapaian yang telah penulis raih hingga saat ini tidak terlepas dari doa, perjuangan, dan pengorbanan Ayah dan Ibu. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih dan kebanggaan penulis kepada Ayah dan Ibu.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Akrim M.PD., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Benito Asdhie Kodiyat MS, S.H.,M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn., selaku Dosen Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Irfan, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, bimbingan, serta masukan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
7. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H. M.Hum., selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
8. Bapak Assoc. Prof. Dr. Erwin Asmadi, S.H. M.Hum., selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini yaitu, Alfani Syakila yang selalu memberikan dukungan, bantuan, motivasi, kebersamaan, serta kesediaan untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis di tengah proses penyusunan skripsi yang penuh dengan tantangan. Semoga kelak kita bisa mewujudkan segala hal nya bersama.
11. Terimakasih kepada adik-adik penulis yaitu Belva Aqilah Asmara dan Muhammad Abdillah Pratama yang telah menjadi salah satu sumber dari penyemangat dalam hidup penulis dan selalu memberikan penulis dorongan dan motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada seorang yang terkasih dan tersayang,yaitu Muhammad Arifin Siregar yang hadir di kehidupan penulis sebagai penyemangat dan motivasi. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat berkeluh kesah, dan salah satu alasan penulis untuk tetap semangat. Kehadiranmu mungkin sederhana, tetapi sangat berarti. Skripsi ini adalah hasil perjuangan dari salah satu mimpiku,dan kamu adalah salah satu alasan yang membuatku tetap kuat untuk menyelesaikannya.
13. Terakhir, terimakasih kepada diri penulis sendiri yaitu, Dea Atikah Asmara. Terimakasih karena sudah bisa kuat dan bertahan menjalani langkah demi langkah hingga sampai di titik ini. Terimakasih untuk tidak

menyerah di setiap masalah dan keadaan. Terimakasih sudah menjadi baik. Terima kasih telah tetap kuat meskipun tidak selalu mudah. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha dan perjuangan yang dilakukan tidak akan pernah sia-sia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini di masa depan.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 21 Agustus 2026

Penulis

DEA ATIKAH ASMARA

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI PADA PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE

Dea Atikah Asmara
2206200092

Pertumbuhan teknologi digital sudah membawa pergantian signifikan dalam zona perdagangan lewat hadirnya sistem *electronic commerce (e-commerce).* Aktivitas jual beli yang lebih dahulu dicoba secara konvensional saat ini bergeser ke platform digital yang membolehkan transaksi benda, jasa, serta data secara elektronik lewat internet ataupun fitur komunikasi yang lain. Walaupun membagikan kemudahan serta efisiensi, transaksi jual beli online pula memunculkan bermacam kasus hukum, paling utama terpaut wanprestasi yang dicoba oleh salah satu pihak. Wanprestasi dalam transaksi *e- commerce* bisa menimbulkan kerugian untuk pihak lain, baik pelakon usaha ataupun konsumen. Oleh sebab itu, dibutuhkan kajian menimpa bentuk- bentuk wanprestasi dalam jual beli online dan upaya proteksi hukum yang bisa diberikan kepada pihak yang dirugikan guna mewujudkan kepastian, keadilan, serta proteksi hukum dalam transaksi elektronik.

Tata cara penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum yuridis normatif *(normative sah research)* dengan watak deskriptif- analitis *(descriptive analytical research)*. Penelitian ini mengkaji norma hukum yang mengendalikan wanprestasi dalam perjanjian jual beli online serta mekanisme penyelesaian sengketanya bersumber pada KUHPerdata, Undang- Undang Data serta Transaksi Elektronik, dan Undang- Undang Arbitrase serta Alternatif Penyelesaian Sengketa lewat riset kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, serta tersier.

Hasil penelitian menampilkan kalau dalam aplikasi sistem jual beli online masih banyak permasalahan yang terjalin sehingga menimbulkan terbentuknya sesuatu kerugian pada salah satu pihak. Pasal 1320 KUHPerdata jadi bawah utama dalam memperhitungkan terdapatnya perbuatan wanprestasi yang merujuk pada kegagalan salah satu pihak buat penuhi kewajiban kontrak, semacam penundaan pengiriman benda, pengiriman benda yang tidak cocok dengan deskripsi, pembatalan transaksi sepihak, ataupun penolakan pembayaran tanpa alibi yang legal. Penelitian ini menegaskan berartinya penuhi ketentuan perjanjian serta hak hak dalam pemenuhan kontrak.

Kata Kunci: *Wanprestasi,Jual Beli Online,E-commerce,Perlindungan Hukum, Penyelesaian Sengketa.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK v

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Definisi Opersional 7

C. Keaslian Penelitian 9

D. Metodologi Penelitian 12

1. Jenis Penelitian 12

2. Sifat Penelitian 12

3. Pendekatan Penelitian 13

4. Sumber Data Penelitian 13

5. Alat Pengumpulan Data 14

6. Analisis Data 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17

A. Sengketa Wanprestasi 17

B. Perjanjian 19

C. Jual Beli Online 21

D. Penyelesaian Sengketa 24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 26

A. Bentuk Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online 26

B. Bentuk Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online 31

C. Hambatan dan Solusi Dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online 66

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 84

A. Kesimpulan 84

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah menghasilkan transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perdagangan. Kegiatan jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini mengalami pergeseran menuju platform digital melalui sistem *e-commerce*.[1] Pertumbuhan dunia bisnis saat ini terus menjadi tumbuh pesat salah satunya berbisnis dengan memakai kecanggihan teknologi lewat media internet ataupun online. Warga saat ini sangat bahagia serta lebih memilah buat berbelanja lewat media online sebab ada kemudahan dalam bertransaksi. Ada kelebihan serta kekurangan dari jual beli online. Kelebihannya penjual serta pembeli tidak butuh berjumpa secara langsung, pemilihan benda dapat dicoba dimana saja, penjual tidak membutuhkan tempat jual (toko), pemasaran bisa diseluruh dunia. Kekurangannya merupakan mutu benda tidak cocok dengan di web, tidak mengenali posisi serta bukti diri penjual, rentan terjalin penipuan.[2]

Penafsiran dari perdagangan elektronik ataupun *e- commerce* merupakan sesuatu aktivitas yang bertabiat bisnis antara pelakon usaha ataupun industri dengan warga sebagai konsumen dalam melaksanakan aktivitas perdagangan ataupun penjualan berbentuk benda, jasa serta seluruh data yang bertabiat

---

"Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Era Digital: Upaya Perlindungan Merek Dalam Ekosistem E-commerce Indonesia," 2025, *Semarang Law Review (SLR)*, Vol. 6, No. 2, halaman 351.

"Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online," 2017, *Justitia: Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Vol. 1, No. 1, halaman 119.

elektronik lewat sarana internet serta sarana lain semacam handphone serta sebagainya.

Banyak permasalahan yang sudah terjalin di lingkup warga, banyak diantara salah satu pihak dalam jual beli online yang wanprestasi sehingga menimbulkan terbentuknya sesuatu kerugian pada salah satu pihak. Wanprestasi dalam konteks jual beli online merujuk pada kegagalan salah satu pihak buat penuhi kewajiban kontrak, semacam penundaan pengiriman benda, pengiriman benda yang tidak cocok dengan deskripsi, pembatalan transaksi sepihak, ataupun penolakan pembayaran tanpa alibi yang legal. Pada Pasal 1320 KUHPerdata diterangkan bahwasanya terdapat ketentuan sahnya sesuatu perjanjian yang mana mereka setuju mengikatkan dirinya dalam sesuatu perjanjian sehingga hendak mencuat hak serta kewajiban diantara keduanya. Perihal ini yang hendak kerap hadapi sesuatu kerugian yakni penjual dimana dalam prihal *cash on delivery* penjual sudah melaksanakan kewajibannya mengirim benda tersebut tetapi terkadang pembeli tidak membagikan hak penjual, dimana pembeli tidak membayar maupun menolak pembayaran tersebut (*cash on delivery*), ataupun perihal tersebut terkadang terjalin kebalikannya dimana penjuallah yang wanprestasi semacam mengirimkan benda yang tidak dipesan oleh pembeli, tidak cocok pesanan, ataupun terdapat cacat di benda tersebut. Sehingga dalam sesuatu perjanjian terdapat sebagian asas universal yang diterapkan dalam sesuatu

perjanjian, asas- asas tersebut antara lain yakni asas konsensualitas asas kebebasan berkontrak, asas karakter, asas kepastian hukum, serta asas itikad baik.[3]

Perjanjian jual beli merupakan salah satu bentuk kontrak perdata yang paling sering dijumpai dalam kehidupan masyarakat, baik yang dilakukan oleh perseorangan maupun badan usaha. Perjanjian ini menjadi dasar hukum yang mengikat para pihak dalam melakukan pertukaran hak dan kewajiban atas suatu barang atau jasa dengan sejumlah harga yang telah disepakati. Dalam sistem hukum Indonesia, perjanjian jual beli diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata. Berdasarkan ketentuan tersebut, para pihak diwajibkan melaksanakan isi perjanjian dengan itikad baik dan memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan. Namun demikian, dalam praktiknya tidak jarang terjadi pelanggaran terhadap ketentuan kontrak yang telah disepakati, yang dikenal dengan istilah wanprestasi. Wanprestasi dapat berupa tidak dilaksanakannya prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, melaksanakan prestasi tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maupun melakukan sesuatu yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilakukan.[4] Terjadinya wanprestasi dalam perjanjian jual beli sering kali menimbulkan berbagai kerugian bagi pihak yang dirugikan, baik kerugian materiil maupun immateriil. Selain berdampak pada aspek ekonomi, wanprestasi juga dapat

---

"Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online," 2023, *Jurnal Dinamika Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Vol. 29, No. 1, halaman 7291.

"Analisis Yuridis Terhadap Upaya Perlindungan Hukum Korban Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Di Indonesia," 2025, *Prosiding Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat: Law, Accounting, Business, Economics, and Language*, Vol. 2, No. 1, halaman 507.

mengurangi kepercayaan para pihak dalam melakukan hubungan hukum dan menimbulkan ketidakpastian hukum dalam pelaksanaan kontrak. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan hukum, kepastian, serta keadilan bagi para pihak yang terlibat. Dalam konteks hukum perdata Indonesia, penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dilakukan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan berdasarkan ketentuan KUHPerdata, khususnya Pasal 1243 sampai dengan Pasal 1267 yang mengatur mengenai ganti rugi, pembatalan perjanjian, serta hak-hak pihak yang dirugikan akibat wanprestasi. Melalui mekanisme ini, hakim berwenang memeriksa, mengadili, dan memutus sengketa guna memberikan kepastian hukum yang bersifat mengikat bagi para pihak. Di sisi lain, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi sebagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa *(Alternative Dispute Resolution/ADR),* seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mekanisme tersebut diatur dalam Undang-Undang yang adil dan sesuai dengan kepentingan masing-masing dalam menghadapi permasalahan wanprestasi pada perjanjian jual beli.[5]

Urgensi dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga

[5] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

bertujuan untuk mengkaji dan mengevaluasi berbagai tantangan serta hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online, baik yang berkaitan dengan aspek pembuktian, identitas para pihak, yurisdiksi, maupun efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, urgensi, serta celah penelitian terdahulu yang belum mengkaji secara mendalam mengenai penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online, maka penulis memilih judul: **"Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Pada Perjanjian Jual Beli Online"**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Bagaimana pengaturan wanprestasi dalam perjanjian jual beli online?
b. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online?
c. Apa saja hambatan dan solusi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online?

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab dan menganalisis permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Secara spesifik, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui bentuk-bentuk pengaturan wanprestasi yang terjadi dalam perjanjian jual beli online.
b. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
c. Untuk mengetahui berbagai hambatan serta solusi yang dapat diterapkan dalam penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online.

3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang Hukum Perdata terkait wanprestasi dalam perjanjian jual beli online. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan serta menjadi bahan rujukan bagi pengembangan hukum mengenai penyelesaian sengketa perdata di era digital, terutama yang berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online, baik penjual maupun pembeli, dalam memahami hak dan kewajiban hukum masing-masing pihak serta bentuk-bentuk wanprestasi yang dapat timbul. Selain itu, penelitian ini

diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi hukum dan pelaku usaha dalam menentukan upaya penyelesaian sengketa wanprestasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Definisi Opersional

Definisi oprasional atau kerangka konsep bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti.[6] Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan maka definisi oprasional penelitian ini adalah :

1. Penyelesaian sengketa adalah upaya hukum yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online, baik melalui jalur litigasi di pengadilan maupun melalui mekanisme non-litigasi seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Wanprestasi adalah suatu keadaan hukum di mana salah satu pihak dalam perjanjian jual beli online tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan, melaksanakan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan isi perjanjian, melaksanakan kewajiban secara terlambat, atau melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian. Wanprestasi ini sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan menimbulkan akibat hukum berupa hak bagi pihak yang dirugikan untuk

[6] Faisal, dkk., 2023, *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 5.

menuntut pemenuhan prestasi, ganti kerugian, atau pembatalan perjanjian.

3. Perjanjian jual beli online adalah hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang lahir dari adanya kesepakatan para pihak melalui sistem elektronik atau platform *e-commerce* tanpa adanya pertemuan fisik secara langsung. Perjanjian ini tetap tunduk pada ketentuan sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta diakui keabsahannya berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.

Adapun tujuan penulis membatasi ruang lingkup masalah yang dikaji yaitu dikarenakan untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan dalam memahami istilah-istilah yang digunakan, maka dengan demikian penulis mempertegas bahwa :

1. Penyelesaian sengketa disini berfokus pada upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online baik dari jalur litigasi maupun non-litigasi.
2. Wanprestasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu keadaan hukum di mana salah satu pihak dalam perjanjian jual beli online tidak memenuhi *kewajibannya* baik sebagai penjual atau pembeli.

3. Perjanjian jual beli yang tejadi disini adalah hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang lahir dari adanya kesepakatan para pihak melalui sistem elektronik (Online) atau *e-commerce.*

Dengan adanya definisi operasional beserta rujukan ketentuan hukum yang relevan sebagaimana telah diuraikan di atas, diharapkan penelitian ini memiliki batasan dan arah pembahasan yang jelas. Definisi operasional ini menjadi pedoman dalam menganalisis permasalahan wanprestasi dalam perjanjian jual beli online serta mekanisme penyelesaian sengketanya, sehingga penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Keaslian Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online, tetapi memiliki fokus pembahasan yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Penelitian oleh W. Pangestu dengan judul *"Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online",* yang diterbitkan dalam *Jurnal Sostekmas: Jurnal Ilmu Sosial, Teknologi, dan Pengabdian Masyarakat,* Volume 1 Nomor 2 Tahun 2024. Penelitian tersebut merupakan penelitian hukum yang membahas perlindungan hukum terhadap pembeli akibat wanprestasi yang dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli online serta proses penyelesaian sengketa melalui mediasi. Dengan demikian, penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas mengenai

wanprestasi dalam perjanjian jual beli online dan upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak. Namun, penelitian Pangestu lebih menitikberatkan pada perlindungan hukum bagi pembeli dan penyelesaian melalui mediasi, sedangkan penelitian penulis memiliki ruang lingkup yang lebih luas, yaitu tidak hanya membahas mediasi, tetapi juga mengkaji berbagai bentuk penyelesaian sengketa, baik melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, *Online dispute resolution (ODR)*, maupun litigasi. Selain itu, penelitian penulis juga membahas hambatan internal dan eksternal serta solusi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online.[7]

Penelitian oleh Budi Santoso dengan judul *"Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online",* yang diterbitkan dalam *Jurnal Dinamika Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Volume 29 Nomor 1 Tahun 2023. Penelitian tersebut menggunakan metode yuridis normatif-deskriptif dan berfokus pada perlindungan hukum serta tanggung jawab para pihak yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa wanprestasi dalam jual beli online dapat menimbulkan tuntutan ganti rugi berdasarkan ketentuan KUHPerdata. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada objek kajian, yaitu sama-sama membahas wanprestasi dalam transaksi jual beli online serta akibat hukum yang timbul bagi pihak yang dirugikan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Budi Santoso lebih menitikberatkan pada perlindungan hukum dan tanggung jawab para pihak akibat

[7] Pangestu, W., 2024, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online," *Jurnal Sostekmas: Jurnal Ilmu Sosial, Teknologi, dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1, No. 2, halaman 47–54.

wanprestasi, sedangkan penelitian penulis secara khusus mengkaji bentuk sengketa wanprestasi, bentuk penyelesaian sengketa, serta hambatan dan solusi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online.[8]

Penelitian oleh Lilis Suryani dengan judul *"Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli*", yang diterbitkan dalam *Jurnal Hukum Perdata*, Volume 4 Nomor 1 Tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan metode yuridis normatif dengan fokus pada penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian jual beli secara konvensional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi dalam perjanjian jual beli dapat diselesaikan melalui gugatan perdata di pengadilan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai wanprestasi dan penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli. Namun, terdapat perbedaan mendasar pada objek transaksinya. Penelitian Lilis Suryani berfokus pada perjanjian jual beli secara konvensional, sedangkan penelitian penulis berfokus pada perjanjian jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik atau online. Perbedaan tersebut menjadi penting karena transaksi online memiliki karakteristik tersendiri, terutama berkaitan dengan kontrak elektronik, bukti transaksi elektronik, identitas para pihak, penggunaan *marketplace*, serta penyelesaian sengketa melalui mekanisme digital.[9]

---

[8] Santoso, B., 2023, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online," *Jurnal Dinamika Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Vol. 29, No. 1, halaman 7291–7305.

[9] Suryani, L., 2020, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli," *Jurnal Hukum Perdata*, Vol. 4, No. 1, halaman 45–60.

D. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (yuridis normatif). Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, doktrin, serta putusan pengadilan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini berfokus pada norma-norma hukum yang mengatur mengenai wanprestasi dalam perjanjian jual beli online serta mekanisme penyelesaian sengketanya, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Deskriptif berarti penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian jual beli online serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia menurut hukum yang berlaku.

Analitis berarti penelitian ini tidak hanya menggambarkan peraturan hukum yang ada, tetapi juga menganalisis penerapan norma-norma hukum tersebut dalam konteks sengketa wanprestasi jual beli online, termasuk mengkaji tantangan dan hambatan dalam penyelesaiannya, baik melalui litigasi maupun alternatif penyelesaian sengketa (ADR/ODR). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan aturan hukum, tetapi juga memberikan analisis terhadap efektivitas dan relevansi pengaturannya dalam praktik.

3. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif . Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan empiris yang lebih menitikberatkan pada pengumpulan data lapangan atau observasi langsung. Yuridis normatif lebih fokus pada kajian *library research* atau studi kepustakaan yang mandalam tehadap hukm primer,sekunder dan tersier.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kewahyuan dan data sekunder.

1. Data kewahyuan adalah data yang bersumber dari ajaran atau ketentuan yang berasal dari wahyu Tuhan dan digunakan sebagai salah satu sumber dalam penelitian, khususnya penelitian hukum yang menggunakan perspektif hukum Islam. Data kewahyuan dapat berupa Al-Qur’an, Hadis, serta sumber-sumber hukum Islam lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui bahan-bahan yang telah tersedia atau telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Dalam penelitian hukum yuridis normatif, data sekunder merupakan sumber data utama yang diperoleh melalui studi kepustakaan**.**

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, menelaah, dan mencatat bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

A**. Bahan Hukum Primer,** yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat, meliputi:

1) Peraturan Perundang – Undangan
   a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
   b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
   c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya.
2) Ayat – Ayat Al-Quran yang relavan
   a) Q.S Al-Baqarah (2) ayat 275
   b) Q. S An-Nisa (4) ayat 29
   c) Q.S Al-Jumuah (62) ayat 9-10

B. **Bahan Hukum Sekunder**, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi:

1) Buku-buku teks hukum perdata, hukum perjanjian, dan hukum perikatan;
2) Jurnal ilmiah dan hasil penelitian terdahulu;
3) Artikel ilmiah, laporan lembaga, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan wanprestasi, perjanjian, jual beli online, dan penyelesaian sengketa.

C. **Bahan Hukum Tersier,** yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan, seperti:

1) Kamus hukum;
2) Kamus besar bahasa Indonesia;
3) Ensiklopedia hukum.

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari studi kepustakaan secara sistematis dan logis. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara:

1. Mengklasifikasikan bahan hukum sesuai dengan permasalahan penelitian;
2. Menafsirkan menafsirkan norma hukum berdasarkan tujuan pembentukannya dan relevansinya dalam praktik jual beli online.

3. Menghubungkan teori dan konsep hukum dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Menarik kesimpulan secara deduktif, yaitu Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari ketentuan umum (norma hukum dalam peraturan perundang-undangan) menuju pada permasalahan khusus yang diteliti, yakni penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sengketa Wanprestasi

Menurut Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) berbunyi "Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikat baik."[10] Apabila atas suatu perjanjian yang telah di sepakati terjadi pelanggaran maka,disebut sebagai wanprestasi.

Wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda, yang berarti prestasi buruk. Menurut definisinya, wanprestasi adalah apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan "wanprestasi" atau juga melanggar perjanjian.[11] Wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUHPerdata yang menyatakan , " Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan."[12]

[10]Paendong, K., t.t., "Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Di Tinjau Dalam Hukum Perdata," *Jurnal Lex Privatum*, halaman 4.

[11] Subekti, 2018, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, halaman 45.

[12] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1238.

Unsur-unsur wanprestasi meliputi empat hal utama yaitu:

1. adanya perjanjian yang sah,
2. adanya kewajiban yang tidak dipenuhi,
3. adanya kerugian yang diderita oleh kreditur,
4. dan adanya hubungan sebab akibat antara wanprestasi dan kerugian tersebut.

Dengan demikian, untuk menyatakan seorang debitur melakukan wanprestasi haruslah memenuhi keempat unsur tersebut. Hal ini memberikan landasan yang jelas bagi penilaian terhadap tindakan yang dianggap sebagai wanprestasi dalam konteks hukum.

Dalam dunia bisnis dan perdagangan, perjanjian jual beli merupakan salah satu bentuk kontrak yang paling umum dan fundamental. Melalui perjanjian ini, penjual berkewajiban menyerahkan barang, sementara pembeli berkewajiban membayar harga yang disepakati. Namun, sering kali terjadi situasi di mana salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian, yang dikenal sebagai wanprestasi. Situasi ini bisa melibatkan penjual yang tidak menyerahkan barang sesuai spesifikasi atau waktu yang telah disepakati, atau pembeli yang gagal melakukan pembayaran tepat waktu. Wanprestasi dalam perjanjian jual beli dapat menyebabkan kerugian bagi pihak yang dirugikan dan memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa untuk memastikan hak-hak pihak tersebut tetap terlindungi. Wanprestasi dalam perjanjian jual beli bisa terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penyerahan barang

yang tidak sesuai dengan spesifikasi, keterlambatan pengiriman, atau ketidakmampuan pembeli untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Situasi ini menimbulkan ketidakpastian dan potensi kerugian bagi pihak yang dirugikan, sehingga memerlukan penyelesaian yang adil dan efektif.[13]

B. Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdata mengatur tentang definisi dari perjanjian. Menurut ketentuan itu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.[14] Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata syarat-syarat yang diperlukan bagi sahnya suatu perjanjian. Syarat-syarat yang diperlukan ialah:

a) Sepakat mereka yang mengikat diri;
b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
c) Suatu hal yang tertentu;
d) Suatu sebab yang halal.[15]

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan

---

[13] Hertanto, S. dan Djajaputra, G., 2024, "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli," *UNES Law Review*, halaman 10370.

[14] Abd. Thalib dan Nur Aisyah T., 2024, *Hukum Perjanjian*, Depok: Rajawali Pers, halaman 23.

[15] Ibid., halaman 29.

pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.[16] Dari pengertian yang diberikan Pasal 1457 diatas, perjanjian adalah hubungan timbal balik atau bilateral, di mana satu pihak memperoleh hak dan sekaligus menanggung kewajiban yang merupakan konsekuensi dari hak tersebut. Definisi ini mengimplikasikan bahwa selalu ada dua pihak dalam suatu perjanjian, yakni satu pihak sebagai debitur (pihak yang berkewajiban memenuhi prestasi) dan pihak lainnya sebagai kreditur (pihak yang berhak atas prestasi).[17]

Terkait dengan perjanjian jual beli itu, ketentuan undang-undang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan syarat-syarat yang harus dipenuhinya. Hal ini sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang terkandung dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.[18]

Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli.Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang. Sifat konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi " jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar ".

---

[16] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1457.

[17] Rohadi, 2025, *Pengantar Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, halaman 146.

[18] Ratna Artha Windari, 2014, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, halaman 4.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam dunia usaha yang sering disebut sebagai era globalisasi, ditandai dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan terus berkembang. Kemajuan ini memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi serta pembangunan infrastruktur di berbagai negara.

Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah munculnya kontrak elektronik. Kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat, dilaksanakan, dan disetujui secara digital tanpa perlu tanda tangan secara fisik. Dengan adanya kontrak elektronik, proses kesepakatan menjadi lebih cepat dan praktis, terutama dalam kegiatan tertentu seperti transaksi online. Dalam kontrak elektronik, perjanjian tetap melibatkan minimal dua pihak yang saling sepakat. Agar kesepakatan berjalan dengan baik, isi kontrak harus dapat dibaca dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat, khususnya oleh pihak yang tidak menyusun atau membuat kontrak tersebut.[19]

C. Jual Beli Online

Berjualan pada bahasa arab yaitu *Al-Bai* berarti menukar suatu hal dengan suatu hal atau pihak yang menjualnya. Kemudian ada nama yang memiliki arti kebalikan dari *Al-ba'i,* yaitu *Al-syira*, yang artinya menerima dengan seseorang atau menjadi pembelinya. Oleh karena itu, menurut *etimologi ba'i*, jual beli berarti pertukaran barang atau pemindahan harta.

[19] Rahmawati, S., 2024, "Tingkat Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia," *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, Vol. 4, No. 4, halaman 7561–7572.

Jual beli dalam islam diatur dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits,yaitu QS. al-Baqarah [2]: 275[20], Allah berfirman:

وَاَحَلَّ اللّٰهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبٰوا ۗ ....

"padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba" (QS. al-Baqarah [2]: 275)

Penghalalan jual beli oleh Allah itu mengandung dua kemungkian makna, yaitu:[21]

1. Pertama, Allah menghalalkan setiap jual beli yang biasa diteransaksikan manusia dengan sikap saling rela dengan keduanya. Ini adalah maknanya yang paling kuat.
2. Kedua, Allah menghalalkan jual beli apa bila tidak dilarang oleh Rasulullah s.a.w. sebagai penerang dari Allah tentang makna yang dia kehendaki.

Dengan demikian, jual beli itu termasuk hukum *mujmal* yang telah ditetapkan hukumnya oleh Allah dalam kitabnya dan dijelaskan tata caranya melalui lisan Nabinya.

Dalam kontek Hukum Perdata, Perjanjian Jual Beli di atur dalam Pasal 1457 Perjanjian jual beli dikonsepkan sebagai "Suatu persetujuan, dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan".[22]

---

[20] Q.S. al-Baqarah [2]: 275.

[21] Imam Syafi'i, 2012, *Tafsir Ayat-Ayat Hukum Imam Syafi'i*, penerjemah Beni Hamzah dan Solihin, Jakarta: Pustaka Azam, halaman 216.

[22] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1457.

Perjanjian jual beli melalui sistem elektronik, yang dalam bahasa Inggris, disebut *dengan sale and purchase agreement through an electronic system*, sedangkan dalam bahasa Belanda, disebut dengan *koop- en verkoopovereenkomst via een elektronisch systeem* merupakan salah satu cara di mana penjual menyerahkan barangnya kepada pembeli, dan pembeli membayar uang kepada penjual dengan cara elektronik. Ada dua konsep yang tercantum dalam perjanjian jual beli secara elektronik, yang meliputi:

1. Perjanjian jual beli; dan
2. Sistem elektronik.

Jual-beli online merupakan transaksi jual-beli melalui media internet antara penjual dan pembeli dipisahkan dengan jarak. Media jual-beli online biasanya sering digunakan oleh para pengusaha untuk memperoleh keuntungan dengan memberikan penawaran berupa barang/benda secara legal. Untuk mengetahui ciri-ciri jual-beli menggunakan media online dapat dilihat dengan cara;

a) Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan;
b) Perjanjian dilakukan melalui internet;
c) Transaksi dilakukan melalui jarak jauh;
d) Perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial;
e) Kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual.[23]

Perkembangan teknologi yang kemudian melahirkan bentuk baru berupa jual beli melalui sistem elektronik (*online*), pada hakikatnya tetap

[23] Sumual, Y. dan Muhammad, D. W., 2022, "Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online," *Media of Law and Sharia*, Vol. 3, No. 2, halaman 231.

merupakan perjanjian jual beli namun dilakukan melalui media digital. Oleh karena itu, baik secara syariah maupun hukum positif, transaksi jual beli online tetap harus memenuhi prinsip keabsahan perjanjian, kejelasan objek, kesepakatan para pihak, serta tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, kajian mengenai jual beli online menjadi penting untuk memastikan kepastian hukum, perlindungan para pihak, serta kesesuaian dengan nilai-nilai hukum yang mendasarinya.

D. Penyelesaian Sengketa

Perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) turut meningkatkan volume transaksi jual beli secara online, namun di sisi lain juga menimbulkan potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa tersebut umumnya berkaitan dengan wanprestasi penjual, barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga persoalan pembayaran yang tidak tuntas, sehingga perlu adanya mekanisme yang efektif untuk menyelesaikannya.[24]

Dalam masalah wanprestasi jual beli online,konsep *Alternatif Dispute Resolution (ADR)* digunakan sebagai salah satu alternatif dalam penyelesaian sengketa melalui *Online Disputre Resolution (ODR).* Pernyataan tersebut ditegaskan kembali pada Pasal 4 ayat (3) yang menyatakan bahwa arbitrase dapat dilakukan secara online yang termuat pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang sebagaimana isi Pasal tersebut berbunyi : “Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa

[24] Ali, A. dan Zaygh, E., 2025, “Transaksi Jual Beli Online dan Keadilan bagi Konsumen Indonesia,” *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, Vol. 2, No. 4, halaman 345.

melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, *e-mail* atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak". Hal ini dikarenakan metode ini dapat menghemat waktu dan memberikan banyak keuntungan.[25] Namun, ada beberapa kerugian yang mencakup risiko bias algoritma (misalnya, AI yang tidak netral), kurangnya transparansi, dan tantangan yurisdiksi lintas batas yang dapat menyebabkan ketidakadilan.

Dalam proses penyelesaian nya dilakukanlah suatu negosiasi terlebih dahulu. Negosiasi dilakukan oleh pihak yang bersengketa dengan menggunakan fitur chat, mereka akan berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama atau menegosiasikan persengketaan dalam mencapai kesepakatan.[26]

Widiantari, K. S. D., 2025, "Upaya Penyelesaian Sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam Kasus Penipuan Penjualan Kosmetik melalui Media E-commerce di Indonesia," *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, Vol. 2, No. 2, halaman 81.

Rohaini, R., Septiana, S. H. D., dan Joshua, P., 2018, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution," *Pactum Law Journal*, Vol. 2, No. 1, halaman 544.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan terhadap pola hubungan hukum dalam kegiatan perdagangan. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli kini dapat dilakukan melalui sistem elektronik. Meskipun dilakukan melalui media elektronik, hubungan hukum yang timbul dari transaksi tersebut pada dasarnya tetap merupakan hubungan perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Perjanjian merupakan hubungan hukum yang lahir karena adanya kesepakatan antara para pihak untuk menimbulkan akibat hukum.

Pasal 1338 KUHPerdata[27] mengatur tentang kekuatan mengikat perjanjian. Bunyi ketentuan tersebut pada pokoknya: "Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik."

Maknanya Pasal 1338 KUHPerdata mengandung tiga prinsip penting:

1. Asas pacta sunt servanda

   Perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak dan wajib dilaksanakan.

[27] Pasal 1338 KUHPerdata

2. Asas kebebasan para pihak untuk mengakhiri perjanjian

Perjanjian tidak dapat dibatalkan sepihak, kecuali terdapat kesepakatan para pihak atau alasan yang dibenarkan oleh undang-undang.

3. Asas itikad baik

Para pihak wajib melaksanakan perjanjian secara jujur, patut, dan tidak menyalahgunakan haknya.

Kaitannya dengan jual beli online yaitu, Dalam perjanjian jual beli online, Pasal 1338 menjadi dasar bahwa kesepakatan antara penjual dan pembeli yang memenuhi syarat sah perjanjian mengikat kedua belah pihak.

Contohnya, jika pembeli sudah membayar dan penjual telah menyetujui pesanan, penjual pada prinsipnya wajib memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan. Jika penjual tidak mengirimkan barang tanpa alasan yang dibenarkan, hal tersebut dapat menjadi wanprestasi.

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, "Sebuah kesepakatan adalah tindakan di mana satu atau lebih orang mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih." Menurut Sudikno, perjanjian adalah sebuah hubungan hukum yang berdasar pada kesepakatan untuk menciptakan akibat hukum. Hubungan hukum ini terjadi antara satu subyek hukum dan subyek hukum lainnya, di mana satu subyek hukum memiliki hak atas prestasi dan subyek hukum yang lainnya berkewajiban untuk

melaksanakan prestasi sesuai dengan yang telah disepakati. Istilah perjanjian sering dipandang setara dengan istilah kontrak.[28]

Keabsahan suatu perjanjian ditentukan berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Keempat syarat tersebut berlaku pula terhadap perjanjian yang dilakukan melalui sistem elektronik karena media elektronik tidak menghilangkan sifat kontraktual dari hubungan hukum yang telah disepakati para pihak.[29]

Perjanjian jual beli online pada hakikatnya mempunyai karakteristik yang sama dengan perjanjian jual beli konvensional dalam hal adanya kesepakatan, objek perjanjian, harga, hak, dan kewajiban para pihak. Perbedaannya terletak pada media yang digunakan dan dalam transaksi jual beli melalui internet, perjanjian sangat krusial dikarenakan tidak adanya pertemuan fisik, sehingga perlu ditentukan kapan perjanjian itu dibuat. Terdapat empat teori mengenai kapan perjanjian itu terjadi, yaitu; teori ucapan, teori pengiriman, teori pengetahuan, dan teori penerimaan.[30] Dalam konteks ini, apabila salah satu pihak tidak dapat melakukan kewajibannya maka dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.

Pasal 1243 KUH Perdata mendefinisikan wanprestasi sebagai kondisi di mana debitur tidak memenuhi kewajibannya, terlambat memenuhi kewajiban, atau

---

[28] Simanungkalit, D. A. L., et al., 2023, "Analisis Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online," *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol. 5, No. 3, halaman 26.

[29] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1320.

[30] Hasibuan, S. dan Rahmania, N., 2020, "Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online," *Jurnal Dimensi*, Vol. 9, No. 1, halaman 89.

memenuhi kewajiban namun tidak sebagaimana mestinya.[31] Dalam transaksi jual beli online, hubungan hukum antara penjual dan pembeli lahir sejak terjadi kesepakatan mengenai barang dan harga sebagaimana diatur dalam Pasal 1458 KUHPerdata. Perjanjian tersebut dilakukan melalui media elektronik sehingga tunduk pula pada ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Terjadinya wanprestasi dalam suatu perjanjian tentu saja sangat merugikan pihak lainnya. Menurut pendapat Prof. Subekti dalam bukunya Hukum Perjanjian, wanprestasi (kelalaian/kealpaan) seorang debitur dapat berupa:

a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.
d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.[32]

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih telah terjadi wanprestasi (misalnya barang didapat tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan). Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan

---

[31] Nathanael, D. dan Sudiro, A., 2026, "Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan PN Klaten Nomor 105/Pdt.G/2022/PN Kln)," Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, Vol. 6, No. 4, halaman 3245.

[32] Kurniawan, O., et al., 2020, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce) yang Mengarah pada Tindak Pidana Penipuan," *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 7, halaman 356.

jual beli secara normal pada umumnya. Permasalahan hukum menjadi semakin kompleks ketika tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha bukan sekadar keterlambatan pengiriman, melainkan berupa tindakan aktif memanipulasi produk melalui metode *repacking* dan *refilling* tanpa izin pemegang merek resmi. Secara yuridis, tindakan ini tidak hanya melanggar klausula kesepakatan mengenai keaslian barang, tetapi juga mengaburkan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap keamanan produk.[33] Atas dasar wanprestasi tersebut, seorang pembeli dapat mengajukan pembatalan perjanjian jual beli yang dilakukannya secara online atau melakukan penyelesaian sengketa berdasarkan hukum yang berlaku.

Upaya hukum yang dapat dilakukan jika terjadi wanprestasi dari salah satu pihak yang melakukan jual beli online melalui forum Instagram dapat menggugatnya di lingkungan peradilan umum atau diluar pengadilan. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan[34] :

1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.

[33] Op.cit., halaman 3245.

[34] Hasibuan, S. dan Rahmania, N., 2020, "Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online," *Jurnal Dimensi*, Vol. 9, No. 1, halaman 87–98.

3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dari penjelasan Pasal diatas sangat jelas langkah-langkah untuk melakukan upaya hukum bagi pihak yang merasa haknya dirugikan penyelesaiannya dapat melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

B. Bentuk Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Perkembangan transaksi jual beli secara online telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan perdagangan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Namun demikian, hubungan hukum yang tercipta antara penjual dan pembeli tetap merupakan suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasi sebagaimana diperjanjikan, maka pihak tersebut dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Menurut Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUH Perdata, wanprestasi terjadi apabila debitur tidak melaksanakan kewajibannya setelah dinyatakan lalai atau setelah lewatnya waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian. Akibat hukum dari wanprestasi tersebut dapat berupa kewajiban untuk

memenuhi prestasi, membayar ganti rugi, pembatalan perjanjian, maupun pengalihan risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku.[35] Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan hukum serta menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang dirugikan.

Dalam sistem hukum Indonesia, penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online pada dasarnya dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi). Pengaturan tersebut didasarkan pada ketentuan KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.[36]

1. Penyelesaian non-litigasi

Penyelesaian non-litigasi mempunyai karakter yang lebih fleksibel karena memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menentukan cara penyelesaian yang sesuai dengan kepentingan mereka. Adapun bentuk mekanisme penyelesaian non-litigasi antara lain:

a. Negosiasi

Negosiasi adalah cara untuk mencari penyelesaian masalah melalui diskusi (musyawarah) secara langsung antara pihak-pihak yang bersengketa

[35] R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2023, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Balai Pustaka, Pasal 1238 dan Pasal 1243.

[36] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

yang hasilnya diterima oleh para pihak tersebut. Dari pengertian tersebut, dapat dirasakan bahwa negosiasi tampak sebagai suatu seni untuk mencapai kesepakatan dengan ilmu pengetahuan yang dapat dipelajari. Dalam praktik, negosiasi dilakukan karena 2 (dua) alasan, yaitu:

1) Untuk mencari sesuatu yang baru yang tidak dapat dilakukannya sendiri, misalnya dalam transaksi jual beli, pihak penjual dan pembeli memerlukan untuk menentukan harga (di sini tidak terjadi sengketa); dan
2) Untuk memecahkan perselisihan atau sengketa yang timbul di antara para pihak.[37]

Negosiasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang paling sederhana karena dilakukan langsung oleh para pihak tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai pengambil keputusan. Dalam transaksi online, negosiasi dapat dilakukan melalui fitur pesan atau komunikasi elektronik antara penjual dan pembeli. Para pihak dapat membahas bentuk penyelesaian, seperti pengembalian dana, penggantian barang, pengurangan harga, atau pemenuhan prestasi.

Negosiasi mempunyai kelebihan berupa biaya yang relatif rendah, waktu yang lebih singkat, dan hubungan para pihak dapat dipertahankan. Namun, kelemahannya adalah keberhasilan negosiasi sangat bergantung pada itikad baik dan kemauan para pihak untuk mencapai kesepakatan.

b. Mediasi

[37] Sari, F. P., Setiawan, P. A. H., dan Nurmawati, B., 2024, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sumedang : Mega Press Nusantara, halaman 30.

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang berselisih memanfaatkan bantuan pihak ketiga yang bertindak sebagai mediator. Mediator berperan aktif dan berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menjalankan tugasnya untuk menengahi dan menyelesaikan sengketa secara adil dan sama.[38]

Dalam sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online, mediator memiliki peran penting sebagai fasilitator komunikasi antara pihak pembeli dan penjual. Sengketa dalam transaksi elektronik sering kali terjadi karena tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan, misalnya penjual tidak mengirimkan barang setelah menerima pembayaran, barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau kesepakatan, keterlambatan pengiriman, maupun pembeli yang tidak melakukan pembayaran sesuai dengan perjanjian. Dalam kondisi tersebut, hubungan komunikasi antara para pihak sering kali telah terganggu sehingga penyelesaian secara langsung melalui negosiasi menjadi sulit dilakukan. Kehadiran mediator dapat membantu para pihak mengidentifikasi pokok permasalahan, memperjelas kepentingan masing-masing pihak, serta mendorong tercapainya solusi yang dapat diterima bersama.[39]

UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 6 Ayat (3) sampai Ayat (6) memberikan kemungkinan penggunaan mediator apabila penyelesaian langsung oleh para pihak tidak

---

[38] Siagian, M. T., 2026, *Mediasi untuk Damai: Proses Mediasi di Pengadilan Negeri*, Sleman : Deepublish, halaman 16–17.

[39] Warnah dan Marpaung, D. S. H., 2022, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap Wanprestasi Penjual dalam Perjanjian Jual Beli Online," *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9, No. 2, halaman 823–825.

menghasilkan kesepakatan.[40] Mahkamah Agung sendiri telah mengatur pelaksanaan mediasi secara elektronik melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik, yang memberikan dasar bagi pelaksanaan proses mediasi dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Mediasi elektronik dilaksanakan berdasarkan persetujuan para pihak dan dapat menggunakan ruang mediasi virtual serta dokumen elektronik dalam proses penyelesaiannya.[41]

Dengan demikian, mediasi merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang relevan untuk diterapkan terhadap wanprestasi dalam perjanjian jual beli online. Mediasi memberikan kesempatan kepada pembeli dan penjual untuk menyelesaikan perselisihan melalui musyawarah dengan bantuan pihak ketiga yang netral, tanpa menghilangkan hak para pihak untuk menentukan sendiri bentuk penyelesaian sengketanya. Dalam konteks perkembangan perdagangan elektronik, pelaksanaan mediasi secara daring juga semakin relevan karena dapat mengatasi hambatan jarak dan waktu yang sering muncul dalam transaksi online.

c. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa nonlitigasi yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral dan tidak memihak. Konsiliator bertugas membantu para pihak mengidentifikasi pokok permasalahan, memperjelas kepentingan masing-masing, serta

[40] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (3) sampai dengan ayat (6).

[41] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10 dan Pasal 6 ayat (2)–(3).

mendorong tercapainya kesepakatan. Meskipun memiliki kemiripan dengan mediasi, konsiliasi memberikan ruang yang lebih besar kepada pihak ketiga untuk menyampaikan pendapat, alternatif, atau usulan penyelesaian. Namun, usulan tersebut tidak bersifat mengikat sehingga keputusan akhir tetap berada di tangan para pihak.[42]

Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terutama terletak pada tingkat keterlibatan pihak ketiga. Mediator pada umumnya berperan sebagai fasilitator komunikasi dan tidak memberikan keputusan maupun rekomendasi substantif. Sebaliknya, konsiliator dapat bersikap lebih aktif dengan menyusun atau menawarkan formula penyelesaian berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap kepentingan dan posisi para pihak.[43]

Adapun Karakteristik Konsiliasi yaitu[44]:

1) Proses yang sukarela

   Kedua pihak yang bersengketa harus bersedia untuk berpartisipasi dalam proses konsiliasi.

2) Didampingi oleh konsiliator

   Konsiliator bertindak sebagai pihak netral dan tidak memihak, membantu kedua pihak untuk mencapai kesepakatan.

3) Berfokus pada penyelesaian yang saling menguntungkan

---

[42] Amriani, N., 2022, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 11, No. 2, halaman 215–216.
Usman, R., 2023, "Mediasi dan Konsiliasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 30, No. 1, halaman 45–47.

[44] Salmon, Harly Clifford Jonas, et al., 2025, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Penerbit Widina, halaman 24.

Tujuan utama konsiliasi adalah untuk mencapai solusi yang memuaskan bagi kedua belah pihak.

4) Fleksibel dan informal

Proses konsiliasi tidak terikat oleh aturan hukum yang kaku, sehingga memungkinkan solusi yang kreatif dan inovatif.

Dalam sengketa jual beli online, konsiliasi dapat diterapkan ketika terjadi ketidaksesuaian antara kesepakatan dan pelaksanaan transaksi, misalnya barang tidak dikirim, barang yang diterima berbeda dari pesanan, barang mengalami kerusakan, pembayaran telah dilakukan tetapi penjual tidak memenuhi kewajibannya, atau terjadi keterlambatan pengembalian dana. Para pihak dapat menunjuk konsiliator yang memiliki pemahaman mengenai transaksi elektronik, perlindungan konsumen, dan hukum perjanjian. Konsiliator kemudian dapat meminta bukti berupa percakapan elektronik, bukti pembayaran, invoice, resi pengiriman, foto atau video barang, serta ketentuan layanan pada platform perdagangan elektronik.[45]

d. Arbitrase

Istilah arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (bahasa Latin) yang berarti "kekuasaan untuk menyelesaikan suatu perkara menurut kebijaksanaan." Definisi secara terminologis dikemukakan berbeda-beda oleh para sarjana, tetapi pada dasarnya memiliki makna yang sama. Salah satunya, Subekti menyatakan bahwa arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para

[45]Rosadi, S. D. dan Permata, R. R., 2023, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik melalui Mekanisme Online Dispute Resolution," *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 12, No. 3, halaman 389–391.

pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.[46]

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sementara itu, arbiter merupakan seorang atau lebih yang dipilih oleh para pihak, atau dalam keadaan tertentu ditunjuk sesuai dengan ketentuan hukum atau lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan terhadap sengketa yang diserahkan kepada arbitrase.[47]

Dari definisi tersebut,ada tiga hal yang dapat dikemukakan dari definisi yang diberikan, yaitu:[48]

1) Arbitrase merupakan salah satu bentuk perjanjian;
2) Perjanjian arbitrase harus dibuat dalam bentuk tertulis;
3) Perjanjian arbitrase tersebut merupakan perjanjian untuk menyelesaikan sengketa yang dilaksanakan di luar pengadilan umum.

Perkembangan teknologi informasi memungkinkan proses arbitrase untuk dilaksanakan dengan memanfaatkan sarana elektronik atau yang dikenal sebagai arbitrase online *(online arbitration atau e-arbitration).* Dalam mekanisme ini, komunikasi antara para pihak, penyampaian

[46] Dodi, G. P., 2022, *Arbitrase Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta Timur : Prenada Media, halaman 12.

[47] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 1 dan angka 7.

[48] Op.cit., halaman 14.

dokumen, pemeriksaan tertentu, maupun proses persidangan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Penggunaan arbitrase online menjadi relevan dalam sengketa jual beli online karena para pihak dalam transaksi elektronik tidak selalu berada dalam wilayah geografis yang sama. Bahkan, transaksi *e-commerce* dapat melibatkan pihak dari kota atau negara yang berbeda. Apabila seluruh proses penyelesaian sengketa harus dilakukan melalui pertemuan fisik, maka biaya dan waktu yang diperlukan dapat menjadi hambatan.[49]

Dengan demikian, arbitrase online dapat menjadi salah satu alternatif yang potensial untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi dalam transaksi jual beli online, khususnya apabila nilai transaksi atau kompleksitas sengketa membutuhkan penyelesaian oleh pihak yang memiliki keahlian tertentu.

2. *Online dispute resolution (ODR)*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan tidak hanya dalam cara masyarakat melakukan transaksi perdagangan, tetapi juga dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi tersebut. Salah satu perkembangan dalam bidang penyelesaian sengketa adalah munculnya *Online dispute resolution (ODR)* atau penyelesaian sengketa secara daring. Pada dasarnya, *Online Dispute Resolution (ODR)* merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet,

[49] Solikhin, R., 2023, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1.

untuk memfasilitasi komunikasi, negosiasi, mediasi, arbitrase, maupun bentuk penyelesaian sengketa lainnya.

Online Dispute Resolution (ODR) hadir dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) dengan menghadirkan penyelesaian yang efektif dan efisien, tentunya dengan biaya yang murah guna menjamin hak-hak konsumen agar dapat terpenuhi dan memberikan kepastian hukum. *Online Dispute Resolution (ODR)* mengacu pada penggunaan mekanisme *Alternative Dispute Resolution (ADR)* berbasis internet.[50]

Online Dispute Resolution (ODR) dapat dipahami sebagai perkembangan dari *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang prosesnya dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik. Perbedaan utama antara *Alternative Dispute Resolution (ADR)* secara konvensional dan *Online Dispute Resolution (ODR)* terletak pada media yang digunakan. Dalam *Alternative Dispute Resolution (ADR)* konvensional, para pihak umumnya melakukan pertemuan secara langsung, sedangkan dalam *Online Dispute Resolution (ODR)* proses komunikasi dan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui internet atau sistem elektronik. Oleh karena itu, bentuk

[50] Solikhin, R., 2023, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1, halaman 68.

penyelesaian dalam *Online Dispute Resolution (ODR)* pada dasarnya dapat berupa negosiasi online, mediasi online, maupun arbitrase online.[51]

Dalam konteks transaksi *e-commerce*, keberadaan *Online Dispute Resolution (ODR)* memiliki relevansi yang sangat penting. Hal tersebut disebabkan sejak awal hubungan hukum antara penjual dan pembeli telah terbentuk melalui sistem elektronik. Proses penawaran barang, penerimaan penawaran, pembayaran, komunikasi antara para pihak, hingga pengiriman barang dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan secara langsung. Dengan karakteristik demikian, apabila terjadi sengketa, penggunaan mekanisme penyelesaian secara elektronik merupakan pilihan yang sesuai dengan karakter transaksi yang sejak awal telah berlangsung dalam ruang digital.

Riyadus Solikhin menjelaskan bahwa peningkatan transaksi perdagangan elektronik, termasuk transaksi yang dilakukan secara lintas wilayah dan lintas negara, juga meningkatkan potensi terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam kondisi tersebut, *Online Dispute Resolution (ODR)* menjadi penting karena dapat memberikan alternatif penyelesaian yang lebih sesuai dengan karakteristik perdagangan elektronik. Namun demikian, penerapannya di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, terutama yang berkaitan dengan aspek regulasi, kelembagaan,

[51] Udpa, M. N., 2022, "Online Dispute Resolution," *Sawerigading Law Journal*, Vol. 1, No. 1; Rifai, A., 2022, "The Settlement of Electronic Commerce Transactions Through Online Dispute Resolution Mediation (ODR) in Indonesia," *Activa Yuris*, Vol. 2, No. 1, halaman 10.

teknologi, dan keamanan.[52] Adapun bentuk dan karakteristik ODR dalam jual beli online adalah:

a. Bentuk dan mekanisme ODR dalam sengketa jual beli online

Ketentuan mengenai *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam Undang-Undang ITE, yang termaktub dalam Pasal 18 ayat (4), yang mengatur bahwa: "Para pihak berhak menentukan pilihan forum penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul dari transaksi elektronik lintas negara yang mereka lakukan.[53]

Menurut Van Den Heuvel, saat ini terdapat empat jenis sistem penyelesaian sengketa yang mengimplementasikan mekanisme ODR, yang akan dijabarkan sebagai berikut[54]:

1) *Online Settlement*

Online Settlement merujuk pada penyelesaian sengketa klaim finansial melalui platform daring, yang mulai berkembang di Amerika Serikat. Meskipun tidak selalu terkait dengan *e-Disputesatau* masalah yang timbul di dunia maya, metode ini merupakan salah satu pendekatan penyelesaian sengketa yang

[52] Solikhin, R., 2023, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1, halaman 65–79.

[53] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 18 ayat (4).

Yonata, Y., 2025, "Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia," *JAKSA: Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik*, Vol. 3, No. 3, halaman 6–7.

berkembang pesat. *Cybersettle* adalah situs pertama yang menyediakan layanan ini, diikuti oleh *Clicknsettle.*

2) *Online Arbitration*

Arbitrase daring (*online arbitration*) adalah metode penyelesaian sengketa yang menggunakan teknologi dengan bantuan arbiter sebagai pihak ketiga. Pendekatan ini memungkinkan penyelesaian sengketa yang timbul dari hubungan kontrak online. Umumnya, arbitrase daring diterapkan untuk sengketa perdagangan elektronik lintas negara (B2B) dan juga dalam penyelesaian sengketa komersial antarnegara secara konvensional.

3) *Online Resolution*

Resolusi daring *(online resolution)* digunakan untuk pengajuan keluhan konsumen, meskipun proses ODR tidak sepenuhnya dilakukan secara online. Pengaduan dapat diajukan secara daring, tetapi penyelesaiannya tidak selalu melalui internet. *Better Business Bureau Online (BBBOnline)* di Amerika Serikat menawarkan layanan penyelesaian sengketa konsumen, dimulai dengan penerimaan keluhan dan upaya konsiliasi sederhana. Jika gagal, mediasi dilakukan melalui email dan telepon. Meskipun tidak sepenuhnya online, langkah pertama sudah dilakukan daring.

4) *Online Mediation*

Mediasi secara umum dianggap sebagai langkah terakhir sebelum litigasi. Proses ini melibatkan perundingan antara dua pihak yang dibantu oleh seorang mediator untuk mencapai kesepakatan. Dalam hal ini, *online mediation* atau *e-Mediation* adalah proses mediasi yang dilakukan secara daring, di mana para pihak yang bersengketa tidak perlu bertemu langsung. Proses ini memungkinkan penyelesaian sengketa lintas batas dengan melibatkan mediator sebagai pihak yang bertindak sebagai penengah, sehingga para pihak dapat tetap berada di negara mereka masing-masing atau di tempat yang berbeda.

b. Karakteristik dan penyelesaian ODR dalam jual beli online

Urgensi pengaturan penyelesaian sengketa online *(online dispute resolution)* berlandaskan pada sejumlah prinsip yang membedakannya dari mekanisme penyelesaian sengketa secara tradisional, yang dilakukan tanpa menggunakan sarana elektronik. Prinsip-prinsip tersebut mencerminkan karakteristik khusus dalam penyelesaian sengketa secara online,antara lain:[55]

1) Transparansi, yang dimaksud dengan transparansi adalah penyampaian informasi yang jelas kepada para pihak mengenai prosedur penyelesaian sengketa dan hasil akhirnya, yang disampaikan dengan jujur.

[55] Barkatullah, Halim, Abdul, 2020, *Sengketa Transaksi E-commerce Internasional*, Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat, halaman 94–100.

2) Aksesibilitas, yang dimaksud dalam hal ini adalah tidak adanya hambatan biaya, serta dengan diterapkannya penyelesaian sengketa secara daring Melalui mekanisme penyelesaian sengketa daring *(online dispute resolution),* para pihak yang terlibat dalam kontrak elektronik memiliki kemudahan dalam mengakses proses penyelesaian sengketa tersebut, tanpa dibatasi oleh lokasi atau waktu.
3) Independensi, yang dimaksud dengan independensi adalah terpeliharanya kebebasan para pihak dalam mengambil keputusan terkait keputusan akhir dalam penyelesaian perselisihan yang timbul dari kontrak elektronik.
4) Kepraktisan, yang dimaksud di sini adalah kemudahan dalam proses penyelesaian sengketa secara daring, yang menyediakan kemudahan untuk menyelesaikan masalah dengan lebih efektif dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan prosedur pengadilan konvensional.

Sedangkan dalam mengenai upaya penyelesaianya yaitu sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik sebagai berikut:

1) Transaksi elektronik dibuat kedalam elektronik untuk mengikat para pihak;

2) Kemudian para pihak mempunyai kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi internasional yang dibuatnya;
3) Apabila para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional;
4) Para pihak mempunyai kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
5) Apabila para pihak melakukan pilihan forum sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut didasarkan pada asas hukum internasional.

Oleh sebab itu adanya Undang-Undang ini bertujuan untuk memberikan kesimbangan pemnfaat teknologi dan informasi di Indonesia dengan praktek pengaturanya oleh pemerintah, khsusunya di bidang transaksi elektronik yang ditujukan bagi pemenuhan kepastian hukum.

c. Manfaat dan hambatan penerapan *Online dispute resolution (ODR)*

Manfaat-manfaat dari penyelesaian *Online dispute resolution (ODR)* dapat dirangkum menjadi empat manfaat penting,yaitu :[56]

1) Kesatu, berkaitan dengan penghematan waktu dan biaya penyelesaian sengketa *(time and cost savings).* ODR dinilai lebih efisien dan *low cost* dibandingkan proses pengadilan atau ADR konvensional karena para pihak dapat menyesuaikan prosesnya untuk memenuhi keperluan penyelesaian sengketa mereka. Dengan demikian, perselisihan dapat diselesaikan secara lebih cepat dan ekonomis.[57]

   Para pihak yang bersengketa secara fleksibel dapat menentukan waktu penyelesaian sengketa yang terjadi di antara mereka. Waktu yang relatif lama dalam penyelesaian sengketa secara konvensional melalui pengadilan dan ADR konvensional dapat dipangkas dengan kehadiran ODR. Dengan demikian, waktu yang dihemat tersebut dapat digunakan oleh para pihak untuk melakukan aktivitas lainnya, seperti aktivitas bisnis lain bagi pelaku usaha ataupun kembali melakukan transaksi *e-commerce* untuk memenuhi keperluan yang dibutuhkan bagi konsumen.

   Efisiensi dan efektivitas waktu yang dihadirkan oleh ODR juga diikuti dengan adanya penghematan terhadap biaya penyelesaian sengketa. Hal ini karena dalam penyelesaian

[56] Riyadus Solikhin, Op.cit., halaman 75–76.

[57] Benyekhlef, K. dan Gelinas, F., 2005, "Online Dispute Resolution," *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2, halaman 85.

sengketa secara konvensional, para pihak yang bersengketa pada umumnya diharuskan bertemu secara langsung sehingga terdapat penambahan alokasi biaya untuk akomodasi dan pertemuan para pihak dalam rangka penyelesaian sengketa.

2) Kedua, berkaitan dengan kenyamanan prosedur dari ODR *(Convenience of The Procedure).* ODR menghadirkan penggunaan komunikasi secara *asynchronous system,* dimana sistem tersebut adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk mendukung proses penyelesaian sengketa melalui ODR dengan cara menggunakan program yang terkendali untuk *user* (pengguna) tanpa harus menunggu proses dan waktu yang relatif lama. Dalam *asynchronous system*, para pihak yang bersengketa dapat saling bertukar argumen tanpa adanya intimidasi dari pihak lain.[58] Untuk itu, permasalahan mengenai permasalahan psikologis tersebut dapat dihindari, sehingga penyelesaian sengketa dapat mudah untuk tercapai, karena para pihak didorong untuk menemukan solusi terbaik yang dianggap memuaskan bagi mereka.
3) Ketiga, berkaitan dengan fleksibilitas, dimana para pihak dapat menentukan setiap aspek dari proses

[58] Gerarita, M., Syaifuddin, M., dan Yahanan, A., 2016, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce di Indonesia," *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 2, halaman 91.

penyelesaian sengketa yang akan dilakukan. Para pihak dapat memilih waktu penyelesaian sengketa, sarana *Online Dispute Resolution (ODR)* yang akan digunakan, bahasa yang digunakan, prosedur dan aturan yang berlaku, dan menentukan orang yang akan mengambil keputusan misalnya dalam arbitrase online. Sarana *Online Dispute Resolution (ODR)* tersebut seperti telekonferensi, *video conference*, dan kelompok diskusi online.[59] *Flexibilitas* tersebut tidak akan kita temui dalam penyelesaian sengketa secara konvensional melalui litigasi (pengadilan) karena pengadilanlah yang berwenang untuk menentukan waktu forum penyelesaian sengketa akan dilaksanakan.

4) Keempat, berkaitan perkembangan teknologi dan internet, dimana pada saat ini penggunaan teknologi dan internet semakin berkembang yang pada awalnya hanya sebagai sarana bertukar informasi, kemudian berkembang menjadi sebuah sarana kegiatan komersial dan perdagangan. Manfaat ODR atas fenomena tersebut adalah penyesuaian metode penyelesaian sengketa yaitu Ketika transaksi komersial dan perdagangan tersebut menggunakan sarana atau objeknya adalah *Information and Communication Technlogy (ICT),* maka cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan juga

[59] Benyekhlef, K. dan Gelinas, F., 2005, "Online Dispute Resolution," *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2, halaman 87.

harus berbeda dengan cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam transaksi komersial dan perdagangan konvensional.Hal ini harus dilakukan karena cara-cara penyelesaian sengketa konvensional tidak efektif bahkan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika diterapkan terhadap sengketa yang timbul dari transaksi komersial dan perdagangan yang menggunakan *Information and Communication Technlogy (ICT)*.

Meskipun *Online Dispute Resolution (ODR)* menawarkan banyak keunggulan, penerapannya di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan,yaitu :[60]

1) Pertama, kurangnya regulasi khusus tentang *Online Dispute Resolution (ODR).* Meskipun UU ITE dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan landasan umum, tidak ada peraturan yang secara eksplisit mengatur *Online Dispute Resolution (ODR).*, termasuk dalam konteks aset digital seperti akun game. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum, terutama terkait keabsahan putusan *Online Dispute Resolution (ODR)* dan mekanisme penegakannya.
2) Kedua, rendahnya literasi digital dan kesadaran hukum di kalangan konsumen. Banyak pengguna game online di

[60] Amron, R. D. dan Wardani, Y. K., 2026, "Optimalisasi Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Penyelesaian Sengketa Digital Di Indonesia," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 4, No. 4, halaman 3408–3409.

Indonesia adalah remaja atau dewasa muda yang tidak memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi digital. Akibatnya, mereka sering menjadi korban penipuan atau tidak tahu cara mencari penyelesaian sengketa.

3) Ketiga, akses internet yang tidak merata, terutama di daerah pedesaan, membatasi kemampuan masyarakat untuk mengakses platform *Online Dispute Resolution (ODR).*
4) Keempat, kurangnya kepercayaan terhadap platform *Online Dispute Resolution (ODR)*. Banyak konsumen khawatir tentang keamanan data pribadi mereka atau netralitas mediator dalam proses *Online Dispute Resolution (ODR)*.
5) Kelima, tantangan teknis, seperti kurangnya infrastruktur teknologi yang mendukung *Online Dispute Resolution (ODR)*, termasuk platform yang *user-friendly* dan aman.
6) Keenam, resistensi budaya terhadap penyelesaian sengketa non-litigasi, karena banyak masyarakat masih lebih mempercayai pengadilan sebagai forum resmi.

3. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen

Apabila transaksi jual beli online dilakukan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, maka penyelesaian sengketa tidak hanya dapat didasarkan pada ketentuan hukum perjanjian dan wanprestasi, tetapi juga dapat menggunakan mekanisme yang diatur dalam Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini penting karena dalam transaksi *e-commerce,* posisi konsumen pada umumnya berada dalam kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam hal penguasaan informasi, penentuan syarat transaksi, serta kemampuan untuk memperoleh penyelesaian ketika mengalami kerugian.

Para pihak yang terlibat dalam jual beli online tetap memiliki hak dan kewajiban yang diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK dalam Pasal 1, Ayat (1) mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen. Tujuan dari perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal (3) UUPK dapat dikategorikan menjadi tiga bagian, yaitu:

1) Memberdayakan konsumen dalam pemilihan, penentuan, dan penuntutan hak-haknya.
2) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut.
3) Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mendorong sikap jujur dan bertanggung jawab.[61]

Salah satu lembaga yang memiliki peran dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK

[61] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dibentuk sebagai salah satu sarana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Berdasarkan Pasal (52) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki tugas dan wewenang antara lain untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Dengan demikian, konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online dapat mempertimbangkan BPSK sebagai salah satu forum penyelesaian sengketa, sepanjang sengketa tersebut benar-benar termasuk dalam ruang lingkup sengketa konsumen.[62]

Dalam konteks *e-commerce*, sengketa yang dapat muncul antara lain berupa:

1) Barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau pesanan;
2) Barang tidak dikirim meskipun pembayaran telah dilakukan;
3) Barang yang diterima mengalami kerusakan atau cacat;
4) Informasi mengenai barang atau jasa tidak benar, tidak lengkap, atau menyesatkan;
5) Pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen; atau
6) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah dijanjikan dalam transaksi elektronik.

[62] Ananta, A. A. N. K. G. dan Purwanto, I. W. N., 2024, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Wanprestasi Transaksi Elektronik (Studi Kasus pada Shopee)," *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 11, No. 12, halaman 1344–1355.

Penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa kerugian konsumen dalam transaksi digital dapat berkaitan dengan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha, termasuk ketika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kondisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menjadi salah satu dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban dan memperoleh ganti kerugian sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan pada dasarnya memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menyelesaikan perselisihan tanpa melalui proses persidangan di pengadilan umum. Berdasarkan Pasal (47) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dengan demikian, tujuan penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya berfokus pada penyelesaian kerugian yang telah terjadi, tetapi juga dapat diarahkan untuk mencegah terulangnya perbuatan yang merugikan konsumen. Dalam transaksi jual beli online, hal tersebut dapat berupa kesepakatan mengenai

pengembalian dana, penggantian barang, pemberian kompensasi, atau tindakan lain yang dianggap sesuai dengan permasalahan yang terjadi.[63]

Mekanisme penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase pada BPSK juga memberikan alternatif bagi para pihak untuk memilih cara penyelesaian yang sesuai dengan karakter sengketa. Dalam mediasi, para pihak dapat dibantu untuk mencapai kesepakatan. Dalam konsiliasi, pihak ketiga membantu mempertemukan kepentingan para pihak. Sementara itu, arbitrase menghasilkan penyelesaian melalui putusan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.[64]

Selain melalui mekanisme di luar pengadilan, konsumen tetap memiliki hak untuk mengajukan gugatan melalui peradilan umum. Jalur litigasi dapat dipilih apabila penyelesaian secara damai atau melalui mekanisme di luar pengadilan tidak berhasil, atau apabila konsumen menilai bahwa penyelesaian melalui pengadilan merupakan cara yang lebih tepat untuk memperoleh perlindungan hukum.[65] Penyelesaian melalui pengadilan memiliki karakter yang berbeda dengan penyelesaian di luar pengadilan. Dalam proses litigasi, para pihak harus mengikuti prosedur hukum acara, mengajukan bukti, serta tunduk pada putusan pengadilan. Proses ini dapat memberikan kepastian melalui putusan

[63] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 47.

[64] Tasya, R. R. F., et al., 2024, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Badan Penyelesaian Sengketa," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*, Vol. 7, No. 2, halaman 198–199.

[65] Ibid.

hakim, tetapi pada saat yang sama membutuhkan waktu dan prosedur yang lebih formal.

Dalam sengketa jual beli online, pembuktian dapat menjadi salah satu aspek penting. Bukti yang digunakan dapat berupa kontrak elektronik, bukti pembayaran, invoice, percakapan melalui aplikasi, e-mail, bukti pengiriman, foto barang, maupun informasi elektronik lainnya. Oleh karena itu, konsumen perlu menyimpan bukti transaksi sejak awal sebagai dasar apabila di kemudian hari terjadi perselisihan dengan pelaku usaha.

Namun, penggunaan mekanisme perlindungan konsumen harus didasarkan pada analisis mengenai kedudukan hukum para pihak. Tidak semua sengketa jual beli online merupakan sengketa konsumen. Oleh sebab itu, perlu dipastikan terlebih dahulu bahwa pembeli memenuhi unsur sebagai konsumen dan pihak yang menjadi lawannya memenuhi unsur sebagai pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Penyelesaian Sengketa Jual Beli Online Melalui Jalur Litigasi

Litigasi merujuk pada proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, di mana sengketa antara dua pihak atau lebih diselesaikan melalui prosedur hukum formal. Proses ini melibatkan berbagai tahap, mulai dari pengajuan gugatan, persidangan, hingga keputusan akhir yang dikeluarkan oleh hakim. Menurut Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, pengadilan

adalah lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa hukum dan menegakkan keadilan berdasarkan hukum yang berlaku.[66]

Litigasi merupakan langkah penyelesaian sengketa hukum yang dijalankan melalui jalur pengadilan, di mana pihak-pihak yang berselisih menyerahkan masalah mereka untuk diselesaikan secara hukum oleh hakim. Langkah ini dilakukan secara resmi dan mengikuti aturan hukum yang ketat, dimulai dari pendaftaran perkara, pengumpulan dan penyampaian bukti, hingga persidangan yang berakhir dengan putusan hakim.

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dimulai dengan pengajuan gugatan oleh pihak yang merasa dirugikan, yang dikenal sebagai penggugat. Penggugat mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang sesuai dengan jenis sengketa dan tempat kejadian. Setelah gugatan diterima, pengadilan akan menjadwalkan persidangan, di mana kedua belah pihak akan menyampaikan argumen, bukti, dan saksi mereka. Proses ini diatur oleh Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata (HIR/RBg) untuk sengketa perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) untuk sengketa pidana.[67] Pada akhir persidangan, pengadilan akan mengeluarkan putusan yang dapat mencakup keputusan mengenai ganti rugi, perintah pelaksanaan, atau hukuman sesuai dengan jenis sengketa.

Salah satu persoalan penting dalam litigasi sengketa jual beli online adalah masalah pembuktian. Berbeda dengan transaksi konvensional yang banyak menggunakan dokumen fisik, transaksi elektronik menghasilkan berbagai bentuk

---

[66] Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Azis, P., Kholid, M., dan Nasrudin, 2024, "Perbandingan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Litigasi dan Non-Litigasi," *Qanuniya: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2, halaman 16.

bukti digital, seperti *chat*, *e-mail*, bukti transfer, *invoice*, rekaman transaksi, bukti pengiriman, foto atau video barang, serta dokumen elektronik lainnya. Dengan demikian, dalam sengketa wanprestasi jual beli online, para pihak perlu menyimpan dan menjaga bukti yang berkaitan dengan transaksi. Bukti tersebut dapat digunakan untuk menunjukkan adanya kesepakatan, isi perjanjian, kewajiban masing-masing pihak, pelaksanaan pembayaran, maupun bentuk pelanggaran yang dilakukan.

Litigasi memiliki keunggulan berupa adanya proses pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan hukum acara dan berakhir dengan putusan hakim. Putusan tersebut dapat memberikan kepastian mengenai hak dan kewajiban para pihak berdasarkan fakta, alat bukti, dan pertimbangan hukum yang diperiksa dalam persidangan.

Jalur litigasi juga penting ketika pihak yang melakukan wanprestasi tidak bersedia melakukan perundingan atau menolak memberikan penyelesaian secara sukarela. Dalam kondisi tersebut, keberadaan pengadilan memberikan forum resmi untuk menentukan apakah benar telah terjadi pelanggaran terhadap perjanjian dan bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi.

Namun, litigasi juga memiliki keterbatasan. Prosesnya lebih formal dan memerlukan pemenuhan prosedur hukum acara. Para pihak harus mampu menyusun gugatan dan pembuktian secara tepat. Selain itu, penyelesaian melalui pengadilan dapat memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar dibandingkan penyelesaian melalui negosiasi atau mediasi.

Dalam sengketa jual beli online, persoalan pembuktian juga dapat menjadi tantangan tersendiri. Keaslian bukti digital, autentikasi identitas, keterkaitan antara akun dengan pihak yang bertransaksi, serta integritas dokumen elektronik merupakan beberapa aspek yang dapat memengaruhi proses pembuktian. Kajian mengenai bukti elektronik dalam sengketa perdata menunjukkan bahwa perkembangan transaksi digital menuntut adanya perhatian terhadap validitas, autentikasi, dan kekuatan pembuktian dokumen elektronik. Dengan demikian, litigasi dapat menjadi pilihan ketika penyelesaian secara musyawarah atau melalui mekanisme alternatif tidak berhasil, khususnya apabila sengketa membutuhkan pemeriksaan dan putusan dari lembaga peradilan.

5. Contoh kasus sengketa wanprestasi jual beli online jalur litigasi

Salah satu contoh sengketa wanprestasi dalam hubungan perdagangan yang berkaitan dengan transaksi melalui media elektronik dapat dilihat dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL.[68] Perkara tersebut merupakan sengketa antara Penggugat dan Tergugat mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dalam suatu perjanjian pengadaan barang.

Pokok permasalahan dalam perkara ini bermula dari adanya hubungan bisnis antara Penggugat dan Tergugat terkait transaksi pembelian tas dengan mekanisme pre-order. Penggugat dalam hubungan tersebut berkedudukan sebagai reseller yang melakukan pemesanan produk tas kepada Tergugat. Selanjutnya, para pihak mencapai suatu Kesepakatan Bersama pada tanggal 31 Januari 2020 yang dituangkan dalam Akta Notaris Nomor 03.

[68] Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL

Dalam kesepakatan tersebut ditentukan bahwa Penggugat melakukan pembelian sebanyak 12.000 buah tas yang terbagi dalam dua kelompok pemesanan. Sebanyak 4.000 buah tas disepakati dengan harga Rp75.000,00 per buah, sedangkan 8.000 buah tas lainnya dihargai Rp50.000,00 per buah. Berdasarkan jumlah tersebut, keseluruhan nilai transaksi mencapai Rp700.000.000,00. Kewajiban pembayaran tersebut telah dipenuhi oleh Penggugat secara keseluruhan melalui transfer bank kepada Tergugat.

Persoalan kemudian timbul karena setelah Penggugat menyelesaikan kewajibannya dalam hal pembayaran, Tergugat ternyata tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyerahkan seluruh tas sebagaimana jumlah dan waktu yang telah ditentukan dalam kesepakatan. Dengan demikian, terdapat ketidakseimbangan antara pemenuhan kewajiban Penggugat dengan pelaksanaan prestasi yang menjadi tanggung jawab Tergugat.

Berdasarkan pemeriksaan di persidangan, Majelis Hakim memperoleh fakta bahwa Penggugat telah membuktikan pelaksanaan kewajibannya berupa pembayaran, sementara Tergugat tidak menyerahkan barang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Bahkan, berdasarkan keterangan saksi maupun pengakuan Tergugat, jumlah barang yang telah diserahkan kepada Penggugat hanya sebanyak 265 buah tas, yang diserahkan pada tanggal 19 Juli 2020.

Fakta tersebut memperlihatkan adanya perbedaan yang sangat signifikan antara prestasi sebagaimana diperjanjikan dengan prestasi yang benar-benar dilaksanakan oleh Tergugat. Perjanjian mengharuskan Tergugat menyerahkan 12.000 buah tas, sedangkan dalam kenyataannya hanya 265 buah yang telah

diserahkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kewajiban kontraktual Tergugat tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam perkara ini adalah alasan Tergugat yang menyatakan bahwa tidak terlaksananya kewajiban tersebut disebabkan oleh keadaan force majeure sebagai akibat dari pandemi Covid-19. Menurut Tergugat, kondisi pandemi menjadi faktor yang menyebabkan pelaksanaan kewajiban berdasarkan perjanjian tidak dapat dilakukan sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya.

Akan tetapi, alasan tersebut tidak serta-merta diterima oleh Majelis Hakim sebagai keadaan yang dapat membebaskan Tergugat dari tanggung jawab atas kewajiban kontraktualnya. Dalam pertimbangannya, Majelis Hakim juga memperhatikan adanya keterangan mengenai permasalahan internal yang terjadi dalam perusahaan Tergugat. Dengan demikian, alasan tidak terlaksananya kewajiban tidak hanya dikaitkan dengan keadaan pandemi Covid-19, tetapi juga dengan persoalan internal yang berada dalam lingkup perusahaan Tergugat.

Majelis Hakim pada dasarnya menitikberatkan pertimbangannya pada adanya kewajiban yang telah ditentukan secara jelas dalam perjanjian serta kenyataan bahwa kewajiban tersebut tidak dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan. Terlebih lagi, jumlah tas yang berhasil diserahkan Tergugat hanya 265 buah dari keseluruhan 12.000 buah tas yang menjadi objek perjanjian. Keadaan tersebut menjadi salah satu dasar yang memperkuat kesimpulan bahwa telah terjadi ketidakmampuan Tergugat dalam memenuhi prestasinya sebagaimana yang diperjanjikan.

Selain kewajiban untuk menyerahkan barang, dalam Kesepakatan Bersama tersebut juga terdapat ketentuan mengenai denda administrasi. Para pihak telah menyepakati bahwa apabila Tergugat tidak menyerahkan tas dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka dikenakan denda sebesar 1,5% setiap bulan.

Ketentuan mengenai denda tersebut secara tegas dicantumkan dalam Akta Kesepakatan Bersama yang dibuat oleh para pihak. Oleh karena ketentuan tersebut merupakan bagian dari kesepakatan yang telah disetujui bersama, Majelis Hakim mempertimbangkan bahwa tuntutan mengenai pembayaran denda dapat diberikan sepanjang memenuhi dasar perjanjian yang telah disepakati.

Besarnya denda yang harus dibayarkan setiap bulan dihitung berdasarkan nilai transaksi, yaitu:

1,5% × Rp700.000.000,00 = Rp10.500.000,00 per bulan.

Denda tersebut diperhitungkan mulai bulan April 2020 hingga perkara memperoleh kekuatan hukum tetap.

Dengan demikian, alasan adanya pandemi Covid-19 tidak secara otomatis menghapuskan tanggung jawab Tergugat terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian. Dalam perkara ini, Penggugat tidak hanya menuntut pengembalian sejumlah uang yang telah dibayarkan, yaitu Rp700.000.000,00, tetapi juga mengajukan tuntutan atas berbagai komponen kerugian lainnya. Kerugian tersebut antara lain berupa biaya sewa gudang, bunga, biaya konsultasi dan bantuan hukum, serta kerugian immateriil. Selain itu, Penggugat juga meminta penerapan uang paksa atau dwangsom sebesar Rp1.000.000,00 untuk setiap hari keterlambatan apabila Tergugat tidak melaksanakan isi putusan.

Setelah memeriksa keseluruhan dalil, alat bukti, serta tuntutan yang diajukan oleh para pihak, Majelis Hakim pada akhirnya menyatakan bahwa gugatan Penggugat beralasan hukum untuk dikabulkan sebagian. Artinya, tidak seluruh tuntutan yang diajukan Penggugat dapat diterima oleh Majelis Hakim, melainkan hanya tuntutan yang dinilai mempunyai dasar hukum dan didukung oleh pembuktian yang memadai.

Adapun amar putusan pada pokoknya menyatakan sebagai berikut:

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian;
2. Menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan wanprestasi;
3. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti rugi kepada Penggugat sebesar Rp700.000.000,00 serta denda sebesar Rp10.500.000,00 setiap bulan terhitung sejak April 2020 sampai dengan putusan memperoleh kekuatan hukum tetap;
4. Menolak gugatan Penggugat untuk selain dan selebihnya; dan
5. Menghukum Tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp1.511.600,00.

Menurut penulis, pertimbangan Majelis Hakim yang menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan wanprestasi telah sesuai dengan fakta-fakta yang terungkap dalam persidangan. Hal tersebut didukung oleh adanya bukti pembayaran yang menunjukkan bahwa Penggugat telah melaksanakan kewajibannya serta adanya dokumen perjanjian yang secara jelas mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu, kenyataan bahwa Tergugat hanya menyerahkan 265 buah tas dari jumlah keseluruhan 12.000 buah tas yang telah diperjanjikan semakin memperkuat adanya kegagalan dalam memenuhi prestasi. Perbedaan antara jumlah barang yang seharusnya diserahkan dengan jumlah barang yang benar-benar diterima Penggugat menunjukkan bahwa pelaksanaan kewajiban Tergugat tidak sesuai dengan isi perjanjian.

Hal lain yang penting untuk diperhatikan adalah bahwa Majelis Hakim tidak mengabulkan seluruh tuntutan yang diajukan oleh Penggugat. Hakim hanya mengabulkan tuntutan yang menurut penilaiannya mempunyai landasan hukum serta dapat dibuktikan secara cukup dalam persidangan. Pengembalian uang sebesar Rp700.000.000,00 dan pembayaran denda sebesar Rp10.500.000,00 setiap bulan dikabulkan, sedangkan tuntutan mengenai biaya sewa gudang, bunga, biaya bantuan hukum, kerugian immateriil, dwangsom, serta tuntutan lainnya tidak dikabulkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pertimbangan Majelis Hakim dalam perkara ini tidak semata-mata didasarkan pada adanya pelanggaran terhadap perjanjian atau wanprestasi. Hakim juga mempertimbangkan keterkaitan antara isi kesepakatan yang telah dibuat para pihak, pelaksanaan kewajiban masing-masing pihak, fakta yang terungkap melalui pembuktian di persidangan, serta kerugian yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Dengan demikian, perkara ini menunjukkan bahwa keberadaan suatu perjanjian yang telah disepakati secara sah menimbulkan kewajiban bagi para pihak untuk melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah ditentukan. Ketika

salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian, maka pihak tersebut pada prinsipnya dapat dimintai pertanggungjawaban atas wanprestasi yang dilakukan, sepanjang unsur-unsurnya dapat dibuktikan. Dalam perkara ini, Majelis Hakim menilai bahwa Tergugat telah melakukan wanprestasi dan karenanya berkewajiban memenuhi konsekuensi hukum yang timbul dari tidak dilaksanakannya prestasi tersebut.

6. Kedudukan Alat Bukti Elektronik

Salah satu karakteristik penting sengketa jual beli online adalah penggunaan bukti elektronik. Bukti transaksi dapat berupa percakapan elektronik, bukti pembayaran, *invoice*, data pemesanan, foto barang, informasi pengiriman, serta dokumen elektronik lainnya. UU ITE memberikan pengakuan terhadap informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya sebagai alat bukti hukum yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.[69]

Dengan demikian, pihak yang mengalami kerugian harus menyimpan bukti transaksi secara sistematis. Bukti elektronik harus dipelihara agar dapat menunjukkan adanya hubungan hukum, isi kesepakatan, identitas para pihak, pelaksanaan pembayaran, dan tindakan yang menyebabkan terjadinya wanprestasi.

Berdasarkan analisis tersebut, penyelesaian sengketa jual beli online dapat dilakukan secara bertahap. Penyelesaian yang paling sederhana adalah komunikasi

[69] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ketentuan mengenai informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah.

dan negosiasi. Apabila tidak berhasil, para pihak dapat menggunakan mediasi, konsiliasi, arbitrase atau mekanisme lain yang disepakati. Apabila penyelesaian tersebut tidak berhasil, pihak yang dirugikan dapat menempuh jalur litigasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku**.**

C. Hambatan dan Solusi Dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online pada dasarnya memiliki karakter yang berbeda dengan sengketa yang timbul dari transaksi konvensional. Perbedaan tersebut terutama disebabkan oleh penggunaan sistem elektronik sebagai sarana pembentukan perjanjian, komunikasi, pembayaran, serta pelaksanaan prestasi. Oleh karena itu, selain menghadapi hambatan hukum yang umum terjadi dalam sengketa perdata, para pihak juga dapat menghadapi persoalan yang berkaitan dengan identitas digital, pembuktian elektronik, perbedaan domisili, penggunaan platform *e-commerce*, dan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring.

Hambatan-hambatan tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

A. Hambatan Internal

1. Kurangnya Pemahaman Para Pihak terhadap Isi Perjanjian

Salah satu hambatan utama dalam penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online adalah kurangnya pemahaman para pihak terhadap isi perjanjian yang terbentuk melalui transaksi elektronik. Dalam praktiknya, pembeli sering kali langsung melakukan transaksi setelah melihat barang yang ditawarkan tanpa membaca secara menyeluruh

deskripsi produk, syarat dan ketentuan, kebijakan pengiriman, tata cara pengembalian barang, maupun ketentuan mengenai pengajuan komplain.

Kondisi tersebut dapat menimbulkan perbedaan pemahaman ketika terjadi sengketa. Sebagai contoh, pembeli dapat menganggap bahwa penjual wajib mengembalikan uang apabila barang mengalami keterlambatan pengiriman, sedangkan penjual berpendapat bahwa keterlambatan tersebut telah diatur dalam ketentuan pengiriman atau merupakan tanggung jawab pihak jasa ekspedisi. Perbedaan pemahaman mengenai isi perjanjian inilah yang pada akhirnya dapat memperumit proses penyelesaian sengketa.

Dalam perjanjian yang dilakukan secara digital, kesepakatan para pihak tetap menjadi unsur penting dalam menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian elektronik tidak menghilangkan prinsip dasar hukum perjanjian, sehingga isi kesepakatan, bentuk persetujuan, dan kewajiban yang telah diterima oleh para pihak tetap memiliki arti penting ketika terjadi wanprestasi. sengketa wanprestasi dalam transaksi elektronik tetap berkaitan dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya unsur dan kewajiban yang timbul dari hubungan kontraktual.[70]

Oleh karena itu, solusi terhadap hambatan tersebut adalah meningkatkan kehati-hatian para pihak sebelum melakukan transaksi. Pembeli maupun penjual sebaiknya memahami secara jelas objek transaksi, harga, spesifikasi barang, metode pembayaran, waktu

[70] Aprilianti, F. dan Sudiro, A. A., 2023, "Keseimbangan Para Pihak dalam Kontrak Elektronik (E-Contract)," *Jurnal Hukum Positum*, Vol. 8, No. 2, halaman 281–282.

penyerahan barang, biaya pengiriman, kebijakan pengembalian, serta prosedur pengajuan keberatan. Bagi pelaku usaha, informasi mengenai barang dan ketentuan transaksi sebaiknya disampaikan secara jelas dan mudah dipahami agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Selain itu, platform *e-commerce* juga dapat berperan dengan menyediakan tampilan syarat dan ketentuan yang lebih mudah diakses oleh pengguna. Penyampaian informasi yang jelas sejak awal dapat menjadi langkah preventif untuk mengurangi kemungkinan timbulnya sengketa.

2. Tidak Menyimpan Bukti Transaksi

Hambatan internal berikutnya adalah kelalaian para pihak dalam menyimpan bukti transaksi. Dalam sengketa jual beli online, keberadaan bukti memiliki peranan yang sangat penting karena sebagian besar hubungan hukum antara penjual dan pembeli dilakukan melalui sistem elektronik. Bukti tersebut dapat berupa percakapan melalui aplikasi, chat, surat elektronik, bukti pembayaran, invoice, nomor pesanan, deskripsi barang, bukti pengiriman, nomor resi, foto atau video barang, serta tangkapan layar komunikasi antara para pihak. Apabila bukti-bukti tersebut tidak disimpan, dihapus, atau hilang, maka pihak yang merasa dirugikan dapat mengalami kesulitan untuk membuktikan adanya hubungan hukum dan bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak lainnya.

Persoalan tersebut menjadi penting karena bukti elektronik harus tetap diuji mengenai keaslian, integritas, dan relevansinya dengan sengketa yang diperiksa. Kajian mengenai kekuatan pembuktian bukti elektronik menunjukkan bahwa tangkapan layar dan dokumen elektronik dapat digunakan sebagai bagian dari pembuktian, tetapi kekuatan pembuktiannya perlu dikaitkan dengan bukti lain dan keadaan konkret dalam perkara.

Dalam sengketa kontrak online, bukti digital menjadi salah satu aspek penting untuk membuktikan apakah benar telah terjadi hubungan kontraktual dan apakah salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Penelitian terhadap sengketa kontrak online juga menunjukkan bahwa pembuktian merupakan bagian yang menentukan dalam menilai adanya wanprestasi.

Oleh sebab itu, solusi yang dapat dilakukan adalah setiap pihak menyimpan seluruh dokumen dan informasi yang berkaitan dengan transaksi. Penyimpanan bukti sebaiknya tidak hanya mengandalkan satu bentuk bukti, misalnya screenshot, tetapi juga didukung oleh bukti pembayaran, *invoice,* riwayat pesanan, deskripsi produk, bukti pengiriman, dan komunikasi para pihak.

Dengan adanya bukti yang saling berkaitan, proses pembuktian akan menjadi lebih kuat apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi dan harus dilanjutkan ke mediasi, arbitrase, BPSK, maupun Pengadilan.

3. Tidak Adanya Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa

Hambatan internal lainnya adalah tidak adanya itikad baik dari salah satu atau kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi pada dasarnya sangat bergantung pada kesediaan para pihak untuk berkomunikasi dan mencari penyelesaian. Apabila salah satu pihak tidak merespons komunikasi, menghindari tanggung jawab, menolak memberikan penjelasan, atau sejak awal tidak mempunyai keinginan untuk menyelesaikan sengketa, maka proses negosiasi dan mediasi akan sulit mencapai hasil.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menempatkan itikad baik sebagai salah satu dasar penting dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian melalui alternatif penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.[71]

Dalam konteks jual beli online, itikad baik dapat diwujudkan melalui kesediaan penjual memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang terjadi, mengganti barang yang tidak sesuai, melakukan pengembalian dana apabila terdapat alasan yang sah, atau memberikan bentuk penyelesaian lain yang disepakati. Sebaliknya, pembeli juga harus mengajukan keberatan berdasarkan fakta transaksi dan tidak menggunakan mekanisme pengaduan secara tidak bertanggung jawab.

[71] Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (1).

Solusi terhadap hambatan tersebut tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan hukum, tetapi juga pada peningkatan kesadaran hukum para pihak. Penyelesaian sengketa secara proporsional perlu didasarkan pada prinsip bahwa setiap pihak harus menghormati hak dan kewajiban yang telah disepakati.

B. Hambatan Eksternal

1. Kesulitan Mengetahui dan Memastikan Identitas Para Pihak

Salah satu karakteristik transaksi online adalah para pihak tidak selalu bertemu secara langsung. Penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi hanya melalui akun marketplace, media sosial, atau aplikasi tertentu. Dalam keadaan demikian, pihak yang bertransaksi terkadang hanya mengetahui nama akun, nomor telepon, atau alamat pengiriman tanpa mengetahui identitas hukum secara lengkap.

Persoalan identitas menjadi lebih serius apabila sengketa harus diselesaikan melalui jalur hukum. Pihak yang dirugikan memerlukan informasi yang cukup untuk mengirimkan somasi, mengajukan pengaduan, atau mengajukan gugatan kepada pihak yang diduga melakukan wanprestasi.

Kesulitan identifikasi tersebut juga menjadi salah satu persoalan dalam penerapan penyelesaian sengketa elektronik. Penelitian mengenai ODR dalam sengketa *e-commerce* menunjukkan adanya hambatan yang berkaitan dengan keterbatasan sistem, yurisdiksi, dan kebutuhan akan

prosedur yang mampu memberikan kepastian terhadap para pihak yang bertransaksi secara digital.[72]

Solusi terhadap permasalahan tersebut adalah meningkatkan sistem verifikasi identitas pengguna, khususnya bagi pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa kepada masyarakat. Platform perdagangan elektronik perlu mendorong penggunaan data identitas yang dapat diverifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun demikian, proses verifikasi tersebut juga harus memperhatikan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, informasi yang diperlukan untuk kepastian hubungan hukum harus dikelola secara aman dan tidak boleh digunakan secara sewenang-wenang.

2. Masalah Yurisdiksi dan Perbedaan Domisili

Transaksi elektronik memungkinkan penjual dan pembeli berada di kota, provinsi, bahkan negara yang berbeda. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persoalan mengenai forum yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa, hukum yang berlaku, dan pelaksanaan putusan apabila salah satu pihak berada di wilayah hukum yang berbeda.Dalam transaksi domestik, persoalan yurisdiksi dapat berkaitan dengan tempat tinggal para pihak atau klausula yang telah disepakati. Sementara itu, dalam transaksi lintas negara, persoalannya dapat menjadi lebih kompleks karena adanya kemungkinan perbedaan sistem hukum dan prinsip hukum perdata internasional.

[72] Assadath, F. D. dan Setiawati, D., 2025, "Implementasi Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa: Penggunaan Platform Online Dispute Resolution di Indonesia," *Borobudur Law and Society Journal*, Vol. 4, No. 1, halaman 49–61.

Oleh karena itu, keberadaan klausula mengenai hukum yang berlaku dan forum penyelesaian sengketa menjadi penting, terutama dalam transaksi dengan nilai ekonomi yang besar atau transaksi yang dilakukan lintas negara.

Para pihak sebaiknya memperhatikan apakah kontrak elektronik memuat ketentuan mengenai:

a) hukum yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa;
b) lembaga atau forum yang berwenang;
c) mekanisme pengajuan keberatan;
d) penggunaan mediasi atau arbitrase; dan
e) tempat pelaksanaan putusan atau kesepakatan.

Dengan adanya pengaturan tersebut sejak awal, ketidakpastian mengenai forum penyelesaian sengketa dapat diminimalkan.

3. Kesulitan Pembuktian Elektronik

Meskipun informasi dan dokumen elektronik telah memperoleh pengakuan dalam sistem hukum Indonesia, pembuktian dalam sengketa transaksi digital tetap memiliki berbagai hambatan. Bukti elektronik dapat menghadapi persoalan mengenai keaslian, perubahan data, identitas pengirim, keterkaitan bukti dengan para pihak, serta kemungkinan manipulasi informasi.

Sebagai contoh, sebuah tangkapan layar percakapan belum tentu secara otomatis membuktikan bahwa percakapan tersebut benar-benar dilakukan oleh pihak yang digugat. Oleh karena itu, bukti tersebut perlu

dikaitkan dengan bukti pendukung lain, seperti riwayat transaksi, data akun, bukti pembayaran, surat elektronik, atau bukti pengiriman.[73]

Solusinya adalah bukti elektronik harus dipelihara sejak awal transaksi. Para pihak sebaiknya tidak hanya menyimpan screenshot, tetapi juga menjaga data asli apabila masih tersedia, termasuk *e-mail,* riwayat transaksi, *invoice*, bukti pembayaran, nomor pesanan, nomor resi, dan dokumen lain yang saling berkaitan.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang masih berstatus berlaku. Keberadaan pengaturan tersebut menunjukkan pentingnya penyelenggaraan sistem elektronik yang mendukung keamanan dan keandalan transaksi digital.

4. Ketergantungan terhadap Platform *E-commerce*

Dalam praktiknya, sebagian besar transaksi jual beli online dilakukan melalui *platform marketplace*. Ketika terjadi sengketa, pembeli dan penjual pada umumnya terlebih dahulu menggunakan fitur pengaduan atau mekanisme penyelesaian internal yang disediakan oleh platform. Mekanisme tersebut memiliki kelebihan karena dapat memberikan penyelesaian yang lebih cepat dan mudah. Namun, penyelesaian internal platform tidak selalu dapat menyelesaikan seluruh persoalan hukum, khususnya apabila sengketa berkaitan dengan nilai

[73] Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 5 ayat (1)–(3), halaman 2.

kerugian yang besar, penolakan salah satu pihak terhadap keputusan platform, atau adanya persoalan hukum yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut.[74]

Oleh karena itu, mekanisme internal platform sebaiknya dipandang sebagai salah satu tahap penyelesaian awal, bukan sebagai satu-satunya pilihan. Apabila mekanisme tersebut tidak menghasilkan penyelesaian yang memadai, pihak yang dirugikan tetap dapat mempertimbangkan negosiasi, mediasi, BPSK apabila hubungan tersebut merupakan sengketa konsumen, arbitrase apabila terdapat perjanjian arbitrase, atau litigasi melalui pengadilan.

C. Hambatan dalam Pelaksanaan Hasil Penyelesaian Sengketa

Hambatan berikutnya tidak hanya berkaitan dengan proses mencapai kesepakatan atau memperoleh putusan, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa. Suatu kesepakatan perdamaian atau putusan pada dasarnya tidak secara otomatis menjamin bahwa pihak yang dibebani kewajiban akan melaksanakannya secara sukarela. Dalam praktik, dapat terjadi keadaan ketika pihak yang kalah tetap tidak melakukan pembayaran ganti kerugian, tidak menyerahkan barang, atau tidak melaksanakan kewajiban lain sebagaimana yang telah disepakati atau diputuskan.

Dalam penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, perlu dibedakan antara kesepakatan tertulis hasil alternatif penyelesaian sengketa dan

[74] Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420, Pasal 72–73, halaman 62–63.

putusan arbitrase, karena mekanisme serta akibat hukumnya tidak sepenuhnya sama. Untuk kesepakatan tertulis hasil alternatif penyelesaian sengketa, Pasal 6 ayat (7) mengatur bahwa kesepakatan tersebut bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan pada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu yang ditentukan undang-undang.[75]

Dengan demikian, keberhasilan penyelesaian sengketa tidak hanya diukur dari tercapainya kesepakatan, tetapi juga dari terlaksananya isi kesepakatan tersebut. Oleh sebab itu, kesepakatan penyelesaian sengketa sebaiknya dibuat secara jelas, antara lain dengan mencantumkan:

1. kewajiban masing-masing pihak;
2. bentuk penyelesaian atau ganti kerugian;
3. batas waktu pelaksanaan;
4. tata cara pelaksanaan kesepakatan; dan
5. konsekuensi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan.

Perumusan kesepakatan yang jelas dapat mengurangi kemungkinan timbulnya sengketa baru setelah proses penyelesaian sengketa dinyatakan selesai. Hal tersebut sejalan dengan prinsip bahwa penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa harus didasarkan pada itikad baik para pihak.

D. Solusi terhadap Hambatan Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan berbagai hambatan tersebut, penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online memerlukan solusi yang tidak hanya

[75] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (7).

berorientasi pada penyelesaian setelah sengketa terjadi, tetapi juga pada upaya pencegahan.

1. Meningkatkan Pemahaman Hukum dan Isi Transaksi

Solusi pertama adalah meningkatkan pemahaman para pihak terhadap hak dan kewajiban yang timbul dari transaksi. Sebelum melakukan pembelian atau penjualan, para pihak harus memahami secara jelas mengenai objek perjanjian, harga, metode pembayaran, waktu penyerahan, risiko pengiriman, kebijakan pengembalian, dan prosedur pengajuan sengketa.

Peningkatan pemahaman tersebut penting karena sebagian sengketa dapat terjadi akibat perbedaan persepsi terhadap isi transaksi, bukan semata-mata karena adanya penolakan untuk melaksanakan kewajiban. Oleh karena itu, transparansi informasi mengenai syarat dan ketentuan transaksi menjadi bagian penting dalam mencegah timbulnya sengketa.

2. Memperkuat Penyimpanan dan Pengelolaan Bukti Elektronik

Solusi kedua adalah memastikan seluruh bukti transaksi disimpan dengan baik. Bukti elektronik harus dipandang sebagai bagian penting dari hubungan hukum dalam transaksi digital. Dalam transaksi elektronik, dokumen atau informasi elektronik dapat digunakan sebagai alat bukti hukum sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Para pihak sebaiknya menyimpan:

1) bukti pemesanan;
2) deskripsi barang pada saat transaksi;
3) bukti pembayaran;
4) *invoice*;
5) percakapan atau komunikasi;
6) bukti pengiriman;
7) nomor resi;
8) foto atau video barang; dan
9) komunikasi mengenai pengajuan komplain atau penyelesaian sengketa.

Penyimpanan bukti secara lengkap akan mempermudah para pihak dalam menjelaskan kronologi dan membuktikan adanya wanprestasi apabila sengketa harus diselesaikan melalui lembaga formal. Bukti elektronik juga menjadi penting karena transaksi jual beli online pada dasarnya meninggalkan jejak digital yang dapat digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan hukum, pelaksanaan kewajiban, maupun pelanggaran terhadap kesepakatan.

3. Mengutamakan Negosiasi dan Penyelesaian Secara Damai

Penyelesaian melalui negosiasi sebaiknya menjadi salah satu langkah awal selama para pihak masih memiliki kemungkinan untuk mencapai kesepakatan. Negosiasi dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak memerlukan prosedur formal sebagaimana penyelesaian melalui pengadilan.

Apabila negosiasi tidak menghasilkan penyelesaian, para pihak dapat melanjutkan ke mediasi. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 sendiri memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan mengutamakan itikad baik dan kesepakatan para pihak.

Perkembangan teknologi juga memungkinkan mediasi dilakukan dengan dukungan sarana elektronik. Mahkamah Agung melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik telah memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan mediasi secara elektronik di lingkungan pengadilan. Peraturan tersebut ditetapkan pada 17 Mei 2022 dan mulai berlaku pada 30 Mei 2022 serta terdiri atas 16 halaman.[76]

Keberadaan mediasi elektronik menjadi relevan bagi sengketa jual beli online karena para pihak tidak selalu berada dalam wilayah yang sama. Dengan penggunaan sarana elektronik, proses mediasi dapat dilakukan secara lebih fleksibel tanpa menghilangkan prinsip penyelesaian sengketa secara damai.

4. Optimalisasi ODR dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Digital

Perkembangan *Online Dispute Resolution* atau ODR dapat menjadi salah satu solusi terhadap karakteristik sengketa *e-commerce*. ODR memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan

[76] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (1)–(4).

teknologi informasi sehingga para pihak tidak selalu harus bertemu secara langsung.

ODR merupakan inovasi dalam penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi sehingga para pihak tidak harus bertemu secara langsung. Penelitian tersebut juga menemukan adanya hambatan berupa masih rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi serta kurangnya kepercayaan terhadap keberhasilan sistem ODR.[77]

Mengenai penyelesaian sengketa bisnis melalui ODR juga menunjukkan bahwa ODR memiliki kelebihan karena dapat memberikan penyelesaian yang lebih sederhana, cepat, murah, dan mudah diakses dibandingkan proses litigasi. Namun, penerapannya di Indonesia masih membutuhkan pengembangan kerangka hukum yang lebih jelas.[78]

Oleh karena itu, pengembangan ODR perlu disertai dengan peningkatan keamanan sistem, prosedur verifikasi identitas, perlindungan data pribadi, kejelasan kedudukan hasil penyelesaian, serta integrasi dengan sistem penyelesaian sengketa yang telah ada.

5. Memperkuat Peran Platform *E-commerce*

Penyelenggara platform perdagangan elektronik juga memiliki peran penting dalam mencegah dan menyelesaikan sengketa. Platform

---

[77] Assadath, F. D. dan Setiawati, D., 2025, "Implementasi Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa: Penggunaan Platform Online Dispute Resolution di Indonesia," *Borobudur Law and Society Journal*, Vol. 4, No. 1, halaman 49–50.

[78] Fan, X. S. D., et al., 2025, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution (ODR) di Era Digital," *Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, halaman 1–2.

dapat meningkatkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dengan menyediakan:

1. sistem verifikasi identitas yang proporsional;
2. penyimpanan riwayat transaksi;
3. mekanisme pengaduan yang mudah digunakan;
4. batas waktu penanganan keluhan;
5. fasilitas komunikasi antara pembeli dan penjual;
6. sistem penyimpanan bukti transaksi; dan
7. mekanisme eskalasi apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara internal.

Dengan adanya sistem tersebut, sengketa sederhana dapat diselesaikan lebih cepat sebelum berkembang menjadi sengketa yang membutuhkan penyelesaian melalui lembaga di luar platform. Penelitian mengenai ODR dalam konteks *e-commerce* juga menekankan pentingnya integrasi mekanisme penyelesaian sengketa digital dengan sistem yang digunakan oleh pelaku usaha dan platform perdagangan elektronik.[79]

6. Penggunaan Jalur Litigasi sebagai Upaya Terakhir

Apabila negosiasi, mediasi, atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya tidak berhasil, pihak yang dirugikan tetap dapat mengajukan gugatan ke pengadilan yang berwenang. Dalam tahap ini, pihak yang mengajukan gugatan harus mempersiapkan bukti secara lengkap,

[79] Takenang, J. D., et al., 2025, "E-commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution," *SASI*, Vol. 31, No. 2, halaman 117–119.

menjelaskan hubungan hukum antara para pihak, bentuk wanprestasi yang terjadi, serta kerugian yang dialami.

Litigasi menjadi penting ketika sengketa tidak dapat diselesaikan secara sukarela atau ketika pihak yang dirugikan membutuhkan putusan pengadilan untuk memperoleh kepastian mengenai hak dan kewajiban para pihak. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 juga menegaskan bahwa penyelesaian sengketa perdata pada prinsipnya tetap dapat dilakukan melalui pengadilan, di samping melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

Apabila dibandingkan, setiap mekanisme penyelesaian sengketa memiliki kelebihan dan keterbatasannya masing-masing. Oleh karena itu, tidak terdapat satu mekanisme yang dapat dianggap paling efektif untuk seluruh sengketa wanprestasi dalam jual beli online. hambatan dalam penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online tidak hanya disebabkan oleh kekurangan atau keterbatasan aturan hukum. Hambatan juga muncul dari karakteristik transaksi elektronik, seperti rendahnya pemahaman terhadap isi transaksi, tidak tersimpannya bukti elektronik, tidak adanya itikad baik, kesulitan identifikasi para pihak, persoalan yurisdiksi, ketergantungan terhadap platform, dan kesulitan dalam pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa.

Oleh karena itu, solusi penyelesaian sengketa harus dilakukan secara terpadu melalui peningkatan kesadaran hukum para pihak, penguatan pengelolaan bukti elektronik, optimalisasi negosiasi dan mediasi, pengembangan ODR,

peningkatan mekanisme pengaduan pada platform *e-commerce*, serta penggunaan jalur litigasi apabila penyelesaian secara damai tidak berhasil.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian jual beli online, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk sengketa wanprestasi dalam transaksi jual beli online, dapat berupa keterlambatan pengiriman barang, barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau pesanan, barang mengalami cacat, pembatalan transaksi secara sepihak, maupun pembeli yang tidak melakukan pembayaran sebagaimana telah disepakati.
2. Penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian jual beli online dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian non-litigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, serta mekanisme *Online dispute resolution (ODR)*. Apabila penyelesaian secara musyawarah tidak berhasil, para pihak dapat menggunakan mekanisme alternatif lainnya. Sementara itu, apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak mencapai hasil, pihak yang dirugikan dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan.

3. Hambatan dalam penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online dapat dibedakan menjadi hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi kurangnya pemahaman para pihak terhadap isi perjanjian, kelalaian dalam menyimpan bukti transaksi, kurangnya itikad baik, serta kurangnya kehati-hatian dalam melakukan transaksi. Sementara itu, hambatan eksternal berkaitan dengan karakteristik transaksi elektronik, seperti kesulitan mengidentifikasi para pihak, pembuktian elektronik, perbedaan domisili dan yurisdiksi, ketergantungan terhadap platform *e-commerce*, keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring, serta kendala dalam pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penjual dan pembeli, hendaknya meningkatkan pemahaman dan kesadaran hukum sebelum melakukan transaksi jual beli online. Para pihak perlu membaca dan memahami secara menyeluruh mengenai deskripsi barang, harga, metode pembayaran, waktu dan biaya pengiriman, kebijakan pengembalian barang, serta ketentuan penyelesaian sengketa sebelum menyetujui suatu transaksi. Dengan adanya pemahaman yang baik terhadap isi perjanjian, potensi terjadinya kesalahpahaman dan sengketa dapat diminimalisasi.

2. Bagi para pihak yang melakukan transaksi online, hendaknya menyimpan seluruh bukti transaksi secara sistematis, seperti bukti pembayaran, *invoice,* percakapan, data pemesanan, foto atau video barang, informasi pengiriman, serta bukti komunikasi lainnya. Penyimpanan bukti tersebut penting untuk menunjukkan adanya hubungan hukum dan menjadi dasar pembuktian apabila terjadi sengketa di kemudian hari.
3. Bagi pelaku usaha dan platform *e-commerce,* diperlukan penyediaan informasi mengenai syarat dan ketentuan transaksi yang lebih jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh pengguna. Platform *e-commerce* juga diharapkan dapat meningkatkan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa secara daring agar konsumen maupun pelaku usaha memiliki sarana penyelesaian yang efektif sebelum sengketa dibawa ke pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Barkatullah, Abdul Halim. 2020. *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.

Dodi, Gusri Putra. 2022. *Arbitrase dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta Timur: Prenada Media.

Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima.

Rohadi. 2025. *Pengantar Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sari, F. P., Setiawan, P. A. H., dan Nurmawati, B. 2024. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Sumedang: Mega Press Nusantara.

Salmon, Harly Clifford Jonas, dkk. 2025. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Widina.

Siagian, M. T. 2026. *Mediasi untuk Damai: Proses Mediasi di Pengadilan Negeri*. Sleman: Deepublish.

Subekti. 2018. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa. Cetakan ke-27.

Subekti, R. dan Tjitrosudibio, R. 2023. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Balai Pustaka.

Syafi'i, I. 2012. *Tafsir Ayat-Ayat Hukum Imam Syafi'i*. Jakarta: Pustaka Azam. Diterjemahkan oleh Beni Hamzah dan Solihin.

Thalib, Abd. dan Aisyah T., N. 2024. *Hukum Perjanjian*. Depok: Rajawali Pers. Cetakan ke-1.

Windari, Ratna Artha. 2014. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

B. Artikel, Majalah dan Jurnal Ilmiah

2025. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Era Digital: Upaya Perlindungan Merek dalam Ekosistem E-Commerce Indonesia." Semarang Law Review (SLR), Vol. 6, No. 2.

2025. "Analisis Yuridis terhadap Upaya Perlindungan Hukum Korban Wanprestasi Perjanjian Jual Beli di Indonesia." Prosiding Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat: Law, Accounting, Business, Economics, and Language, Vol. 2, No. 1.

Ali, A. dan Zaygh, E. 2025. "Transaksi Jual Beli Online dan Keadilan bagi Konsumen Indonesia." *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, Vol. 2, No. 4.

Amriani, N. 2022. "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa." *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 11, No. 2.

Amron, R. D. dan Wardani, Y. K. 2026. "Optimalisasi Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Digital di Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 4, No. 4.

Ananta, A. A. N. K. G. dan Purwanto, I. W. N. 2024. "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Wanprestasi Transaksi Elektronik (Studi Kasus pada Shopee)." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 11, No. 12.

Aprilianti, F. dan Sudiro, A. A. 2023. "Keseimbangan Para Pihak dalam Kontrak Elektronik (E-Contract)." *Jurnal Hukum Positum*, Vol. 8, No. 2.

Assadath, F. D. dan Setiawati, D.. 2025. "Implementasi Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa: Penggunaan Platform Online Dispute Resolution di Indonesia." *Borobudur Law and Society Journal*, Vol. 4, No. 1.

Azis, P., Kholid, M., dan Nasrudin. 2024. "Perbandingan Lembaga Penyelesaian Sengketa: Litigasi dan Non-Litigasi." *Qanuniya: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2.

Benyekhlef, K. dan Gelinas, F.. 2005. "Online Dispute Resolution." *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2.

Fan, X. S. D., dkk. 2025. "Penyelesaian Sengketa Bisnis melalui Online Dispute Resolution (ODR) di Era Digital." *Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi*, Vol. 4, No. 1.

Gerarita, M., Syaifuddin, M., dan Yahanan, A. 2016. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 2.

Hasibuan, S. dan Rahmania, N. 2020. "Tinjauan Yuridis Wanprestasi atas Perjanjian Jual Beli Online." *Jurnal Dimensi*, Vol. 9, No. 1.

Hertanto, S. dan Djajaputra, G.. 2024. "Tinjauan Yuridis terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli." *UNES Law Review*, Vol. 1, No. 2,.

Hakiki, A. A., dkk. 2017. "Perlindungan Hukum bagi Pembeli dalam Sengketa Jual Beli Online." *Justitia: Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Vol. 1, No. 1.

Kurniawan, O., dkk. 2020. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) yang Mengarah pada Tindak Pidana Penipuan.” *Jurnal Syntax Transformation*, Vol. 1, No. 7..

Marpaung, W.. 2022. “Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Positif dan Hukum Islam.” *Al-Usrah: Jurnal Al-Ahwal As-Syakhsiyah*, Vol. 10, No. 2.

Nathanael, D. dan Sudiro, A. 2026. “Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan PN Klaten Nomor 105/Pdt.G/2022/PN Kln).” *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 6, No. 4.

Paendong, K.. t.t.. “Kajian Yuridis Wanprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dalam Hukum Perdata.” *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 1, No. 1.

Pangestu, W.. 2024. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online.” *Jurnal Sostekmas: Jurnal Ilmu Sosial, Teknologi, dan Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1, No. 2.

Rahmawati, S. 2020. “Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 9, No. 2.

Rahmawati, S. 2024. “Tingkat Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia.” *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, Vol. 4, No. 4.

Rifai, A. 2022. “The Settlement of Electronic Commerce Transactions Through Online Dispute Resolution Mediation (ODR) in Indonesia.” *Activa Yuris*, Vol. 2, No. 1.

Rohaini, R., dkk. 2018. “Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara Penjual dan Pembeli melalui Online Dispute Resolution.” *Pactum Law Journal*, Vol. 2, No. 1.

Rosadi, S. D. dan Permata, R. R. 2023. “Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik melalui Mekanisme Online Dispute Resolution.” *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 12, No. 3.

Santoso, B. 2023. “Perlindungan Hukum bagi Para Pihak yang Dirugikan Akibat Wanprestasi dalam Jual Beli Online.” *Jurnal Dinamika Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Vol. 29, No. 1.

Simanungkalit, D. A. L., dkk. 2023. “Analisis Yuridis Wanprestasi atas Perjanjian Jual Beli Online.” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol. 5, No. 3.

Solikhin, R. 2023. “Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia.” *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 1.

Sumual, Y. dan Muhammad, D. W.. 2022. “Konstruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online.” *Media of Law and Sharia*, Vol. 3, No. 2.

Suryani, L.. 2020. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli.” *Jurnal Hukum Perdata*, Vol. 4, No. 1.

Takenang, J. Dg., dkk. 2025. “E-Commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution.” *SASI*, Vol. 31, No. 2.

Tasya, R. R. F., dkk. 2024. “Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Badan Penyelesaian Sengketa.” *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*, Vol. 7, No. 2.

Udpa, M. N. 2022. “Online Dispute Resolution.” *Sawerigading Law Journal*, Vol. 1, No. 1.

Usman, R. 2023. “Mediasi dan Konsiliasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata.” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 30, No. 1.

Widiantari, K. S. D.. 2025. “Upaya Penyelesaian Sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam Kasus Penipuan Penjualan Kosmetik melalui Media E-Commerce di Indonesia.” *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, Vol. 2, No. 2.

Warnah dan Marpaung, D. S. H.. 2022. “Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap Wanprestasi Penjual dalam Perjanjian Jual Beli Online.” *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9, No. 2.

Yonata, Y. 2025. “Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia.” *JAKSA: Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik*, Vol. 3, No. 3.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel.