# FORMULASI PENGATURAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

Oleh:

**ELYANI**
**NPM: 2330010010**

**DISERTASI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**
**Untuk Memperoleh Gelar Doktor Hukum Pada**
**Program Studi Hukum Program Doktor**
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**




**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR**
**SEKOLAH PASCASARJANA**
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**
**MEDAN**
**2026**

# PENGESAHAN DISERTASI

Nama : Elyani

NIM : 2330010010

Program Studi : Hukum Program Doktor

Judul : Formulasi Pengaturan Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.

Pengesahan Disertasi:

Medan, 17 September 2026

| Promotor | Ko-Promotor |
|---|---|
| **Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum., C.CLE.** | **Assoc. Prof. Dr. H. Surya Perdana, S.H., M.Hum.** |

Diketahui

| Direktur | Ketua Program Studi |
|---|---|
| **Prof. Dr. Triono Eddy, S.H., M.Hum.** | **Prof. Dr. Muhammad Arifin, S.H., M.Hum.** |

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PENGESAHAN DISERTASI

# FORMULASI PENGATURAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

**ELYANI**
NPM: 2330010010

Disertasi ini Telah Dipertahankan Dihadapan penguji
pada Sidang Terbuka Promosi Doktor
Dinyatakan telah memenuhi syarat dan Berhak Menyandang Gelar
Doktor (Dr.) di Bidang Hukum
pada tanggal 17 September 2026

1. **Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.** 1. .....
   Ketua Penguji

2. **Prof. Dr. Tarmizi, S.H., M.Hum.** 2. .....
   Penguji I

3. **Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H.** 3. .....
   Penguji II

4. **Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum.** 4. .....
   Penguji III

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

# PERYATAAN PROGRAM DOKTOR

Yang bertandatangan di bawah ini:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Elyani |
| Npm | : | 2330010010 |
| Program Studi | : | Hukum Program Doktor |
| Judul | : | Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia |

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah Disertasi ini bebas plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Medan,

Yang menyatakan




Elyani
NPM 2330010010

# ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan hidup dengan melakukan kegiatan jual beli secara *online*. Mudahnya bertransaksi secara *online* menimbulkan masalah dan sengketa kemudian hari. Di indonesia potensi sengketa yang ditimbulkan melalui perdagangan eletronik/*e-commerce* cenderung meningkat. Masyarakat selaku konsumen membutuhkan proses penyelesaian sengketa cepat,aman dan adil. Adanya permasalahan terkait trasaksi *online* maka penulis tertarik untuk mengkaji, meneliti secara normatif tentang Formulasi Pengaturan *Online Dispute Dispute* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.

Penelitian ditulis dengan menggunakan jenis penelitian hukum Normatif. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), Pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Sifat penelitian ini bersifat eksplanatoris (*explanatory legal study*). Bentuk penelitian berupa penelitian evaluatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data kewahyuan (bersumber dari Tuhan) dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan (*library research*) dan studi dokumen (*documentary research*).

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen ODR dilakukan secara berjenjang dan sistematis. Diawali pengajuan sengketa, verifikasi dan registrasi, pertukaran informasi dan negosiasi elektronik, mediasi atau konsiliasi secara daring, arbitrase *daring* dan penyelesaian dan pelaksanaan hasil sengketa**.** Hambatan utama ODR dalam prakteknya terbentur oleh berbagai hambatan baik secara teknis maupun yuridis. Penghambat utama yaitu hambatan internal (hambatan dari dalam sistem/para pihak). Hambatan eksternal berkaitan dengan regulasi, lingkungan sosial dan kondisi geografis yang berada diluar kendali langsung platform ODR. Formulasi pengaturan ODR mencakup definisi, prosedur, lembaga, hak konsumen, serta mekanisme putusan yang punya kekuatan hukum, temuan/*Novelty* dalam disertasi ini adalah dengan mengkombinasikan hukum konvensional dan peraturan *e-commerce* atau metode yang memadukan penyelesaian sengketa secara tatap muka/*luring* dan secara *online/daring* secara bersamaan dengan memanfaatkan teknologi yang sering disebut sebagai pendekatan *hybrid.*

Membentuk dan memperkuat kerangka hukum khusus mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Menetapkan regulasi khusus mengenai ODR. Memusatkan kelembagaan BPSK serta adanya integrasi sistem elektronik secara Nasional.Menyusun Undang-Undang khusus ODR. Mengintegrasikan kelembagaan dan teknologi dengan memusatkan layanan aduan digital konsumen kedalam ekosistem BPSK yang didukung oleh web Nasional. Menghubungkan platform ODR dengan kementrian terkait perdagangan elektronik serta perlindungan data agar penanganan sengketa lintas batas (*cross border*) lebih efektif dan efesien.

**Kata kunci:** Formulasi, *Online Dispute Resolution*, Penyelesaian Sengketa Konsumen.

# *ABSTRACT*

*The development of information technology has been utilized to facilitate the fulfillment of daily needs, particularly through online buying and selling activities. The convenience of conducting online transactions, however, has also generated various problems and disputes. In Indonesia, the potential for disputes arising from electronic commerce (e-commerce) transactions tends to increase. Consumers require a dispute resolution process that is fast, secure, accessible, and fair. In response to the problems arising from online transactions, the author is interested in examining and conducting a normative legal study on the Formulation of Online Dispute Resolution Regulation as an Alternative for Consumer Dispute Resolution in Indonesia.*

*This research employs normative legal research. The approaches used in this study are the statutory approach and the conceptual approach. The nature of the research is explanatory, while the type of research is evaluative legal research. The sources of data consist of revealed data derived from God and secondary data comprising primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection was conducted through library research and documentary research.*

*The mechanism for resolving consumer disputes through ODR is conducted in a structured, systematic, and tiered manner. It begins with the submission of a dispute, followed by verification and registration, electronic information exchange and negotiation, online mediation or conciliation, online arbitration, and the settlement and enforcement of the dispute resolution outcome. In practice, the implementation of ODR faces various technical and legal obstacles. The primary obstacles include internal barriers, namely barriers originating from within the ODR system and the parties involved, and external barriers, which are related to regulatory frameworks, social conditions, and geographical factors beyond the direct control of ODR platforms. The formulation of ODR regulation encompasses the definition of ODR, procedures, institutional arrangements, consumer rights, and mechanisms for issuing decisions that possess legal force. The novelty of this dissertation lies in combining conventional legal mechanisms with e-commerce regulations through an approach that integrates face-to-face/offline and online dispute resolution simultaneously by utilizing technological developments, commonly referred to as a hybrid approach.*

*The formulation further emphasizes the establishment and strengthening of a specific legal framework for Online Dispute Resolution (ODR) in consumer dispute resolution. This includes establishing specific regulations governing ODR, strengthening the institutional role of the Consumer Dispute Settlement Agency BPSK, and integrating electronic systems at the national level. Furthermore, a specific ODR Law is proposed to provide a comprehensive legal foundation. The proposed model integrates institutional and technological aspects by centralizing digital consumer complaint services within the BPSK ecosystem, supported by a national web-based system. The ODR platform should also be connected with relevant ministries responsible for electronic commerce and personal data protection to facilitate the effective and efficient resolution of cross-border consumer disputes.*



*Keywords: Formulation, Online Dispute Resolution, Consumer Dispute Resolution.*

# KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayahNya, sholawat beriring salam kita panjatkan pada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam, semoga kelak kita mendapat SyafaatNya dengan izin Allah Subhanahu Wa ta'ala. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan disertasi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor dalam bidang Ilmu Hukum pada Sekolah Pascsarjana Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Disertasi ini disusun sebagai bagian dari ikhtiar akademik dalam mengembangkan keilmuan hukum yang berlandaskan nilai-nilai keadilan, kemanusiaan, dan kemaslahatan, sejalan dengan visi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam mengintegrasikan ilmu pengetahuan, iman, dan amal. Perkembangan dan dinamika hukum yang semakin kompleks sehingga menuntut adanya kajian hukum yang tidak hanya berorientasi pada kepastian hukum, tetapi juga berpijak pada nilai moral, etika, dan berkeadaban sosial sebagaimana diajarkan dalam Islam dan nilai-nilai Kemuhammadiyahan.

Penelitian dalam disertasi ini berangkat dari kegelisahan akademik penulis terhadap berbagai persoalan hukum yang masih memerlukan penguatan konseptual dan perbaikan implementatif. Oleh karena itu, diharapkan disertasi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum,

pembentukan dan pembaruan Hukum Nasional, serta praktik penegakan hukum yang berkeadilan, berkeadaban, dan berorientasi pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Disertasi dengan judul Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan sebagai bagian dari tradisi akademik yang menjunjung tinggi kejujuran ilmiah dan semangat perbaikan berkelanjutan. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Akrim, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Prof. Dr. Triono Eddy, S.H., M.Hum selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Prof. Dr. Muhammad Arifin, S.H., M.Hum selaku Ketua Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Prof. Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H selaku Sekretaris Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Assoc. Prof. Dr. Ramlan S.H., M.Hum., C.CLE selaku Promotor penulis, terimakasih Prof sudah dengan sabar memberikan masukan, arahan serta bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan disertasi penulis, semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas semua kebaikan

Prof dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.

6. Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, S.H., M.Hum selaku selaku Ko-promotor penulis, terimakasih Prof sudah dengan sabar memberikan masukan, arahan serta bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir penulisan disertasi penulis, semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas semua kebaikan Prof dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.
7. Prof. Dr. Tarmizi, S.H., M.Hum selaku dosen penguji pertama, terimakasih Prof sudah berkenan menguji, memberikan masukkan dan saran yang berharga dalam penulisan disertasi penulis, semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas semua kebaikan Prof dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.
8. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadira, S.H., M.H selaku dosen penguji kedua, terimakasih Prof sudah berkenan menguji, memberikan masukkan dan saran yang berharga dalam penulisan disertasi penulis, semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas semua kebaikan Prof dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.
9. Assoc. Prof. Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum selaku dosen penguji ketiga, terimakasih Prof sudah berkenan menguji, memberikan masukkan dan saran yang berharga dalam penulisan disertasi penulis, semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas semua kebaikan Prof dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.

10. Terimakasih kepada seluruh dosen pengajar khusus Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengajaran, bimbingan, arahan dan motivasi selama proses studi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh civitas akademika khusus Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas lingkungan akademik yang kondusif dan bernuansa islami.
11. Dr. Awaluddin, S.E., M.M., M.Si Selaku Ketua Yayasan Apipsu dan seluruh teman-teman dosen di Universitas Tjut Nyak Dhien tempat bekerja yang telah memberikan warna dengan segala dinamika akademiknya, semangat UTND Maju, Jaya dan Unggul.
12. Suami Khamo Waruwu. S.E. M.M., CPHCM. Anak-anak Saya (LR. Rangga Zokhi. W, LR. Arya Buwono. W, LR. Mumtaz Balqis. W), orang tua kami (Ibu Legini, Bapak Bambang Budi Raharjo rahimahullah, mendiang Bapak Sokhiginoto Waruwu, Ibu Fatimani Waruwu, Bapak Bambang Wilakstono rahimahullah, A-cek Adi, mendiang Bapak Ameng & mendiang Ibu Rela), serta seluruh saudara-saudari keluarga besar penulis, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta atas doa, kesabaran, dan dukungan yang tiada henti. Semoga Allah Subhanahu Wa'taala membalas seluruh kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda, diberi kebaikan didunia dan akhirat.
13. Teman-teman angkatan kelima Program Studi Hukum Program Doktor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, (Bu Andi Maysarah, Pak

Asrul Azwar Siagian, Pak Cakra Tona Parusip, Pak Dany Try Hutama Hutabarat, Pak Dicki Irvandi, Bu Maria Rosalina, Bu Meli P. Simanjuntak, Pak Mukhlis, Pak Mohammad Riza, Bu Nurliana Ritonga, Pak Raihan Imam Cahya Akbar dan Pak Yogi Prasetya Sinamela) tetap semangat dalam menjalankan profesi kita masing-masing, berkah bermanfaat ilmu yang kita peroleh selama belajar di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sukses dunia dan akhirat selalu untuk kita semua.

Akhir kata, penulis berharap disertasi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, didunia akademik, masyarakat luas serta menjadi bagian dari amal jariyah dalam upaya mewujudkan hukum yang berkeadilan, bermartabat, dan berkemajuan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 31 Agustus 2026

Elyani

# DAFTAR ISI

**Halaman**


**PERSETUJUAN TIM PROMOTOR** ..... i

**PENGESAHAN TIM PROMOTOR** ..... ii

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... iii

**PERNYATAAN PROGRAM DOKTOR** ..... iv

**ABSTRAK** ..... v

***ABSTRACT*** ..... vi

**KATA PENGANTAR** ..... vii

**DAFTAR ISI** ..... xii

**BAB I: PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 34

C. Tujuan Penelitian ..... 35

D. Manfaat Penelitian ..... 35

E. Keaslian Penelitian ..... 36

F. Kerangka Teori ..... 49

1. Teori Keadilan ..... 50

2. Teori Perlindungan Hukum ..... 54

3. Teori Penyelesaian Sengketa ..... 57

G. Metode Penelitian ..... 61

1. Jenis Penlitian ..... 61

2. Pendekatan Penelitian ..... 63

3. Sifat Penlitian ..... 64

4. Bentuk Penelitian ..... 65

5. Sumber Data ..... 68

6. Alat Pengumpul Data ..... 74

7. Analisis Hasil Penelitian ..... 75

**BAB II: MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA** ..... 78

A. Perkembangan Teknologi Digital Dalam Transaksi Konsumen ..... 78

B. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 83

C. Jenis Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 100
D. Peran Teknologi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 105
E. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* ..... 111
F. Peran Pemerintah Dan Lembaga Untuk Mewujudkan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* ..... 132
**BAB III: FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENYELESAIA SENGKETA KONSUMEN MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*** ..... 138
A. Lembaga-Lembaga Terkait Dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 138
B. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 168
C. Teknis Dan Aspek Legal Dalam *Online Dispute Resolution* ... 199
D. Peningkatan Sengketa Konsumen Di Era *E-commerce* ..... 202
E. Karakteristik Sengketa Konsumen *Digital* ..... 206
F. Faktor Penghambat Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* (Faktor Internal, Faktor Eksternal) ..... 211
**BAB IV: FORMULASI PENGATURAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA** ..... 239
A. Urgensi *Online Dispute Resolution* Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen ..... 239
B. Desain Hukum Bisnis Berbasis Teknologi Digital ..... 244
C. Rekonstruksi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Altenatif Penyelesaian Konsumen Di Indonesia ..... 258
D. *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa ..... 264
E. Rekomendasi Pembaharuan Hukum dan Kebijakan *Online*

*Dispute Resolution* ..... 268
F. Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia... 274
**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 292
A. Kesimpulan ..... 292
B. Saran ..... 293
**DAFTAR PUSTAKA** ..... 295

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak terlepas dari perangkat yang serba elektronik. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu kebutuhan manusia untuk mempermudah serta mempercepat dalam melakukan tugas maupun pekerjaan manusia. Pengguna internet di indonesia telah mencapai 185 juta setara 66,5% dari total populasi Nasional yang berjumlah 278,7 juta orang yang ada di Indonesia.[1]

Bentuk Kemajuan teknologi ditunjukkan dengan hadirnya internet. Teknologi Informasi (TI) turut berkembang sejalan dengan perkembangan peradaban manusia.[2] Perkembangan teknologi informasi meliputi perkembangan infrastruktur TI, seperti *hardware,software*, teknologi penyimpanan data (*storage*) dan teknologi komunikasi.[3] Teknologi akan terus bergerak ibarat arus laut yang terus berjalan ditengah-tengah kehidupan manusia. Maka tidak ada pilihan lain selain menguasai dan mengendalikan teknologi dengan baik dan benar agar

[1] Databoks, "Ada 185 juta Pengguna Internet di Indonesia pada Januari 2024", https:data boks.katadata.co.id (Kamis 04 Juli, 2024).

[2] Alya Para Mesti dan Arif Suryono,"Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) di Marketplace Shopee", Demokrasi: *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Sosial dan Politik, Vol. 1, No. 2 (April, 2024), hlm. 161.

[3] Loundon. K.C dan Jane P.Laundon, *Management Informasi System* (New Jersey: 2004), lihat hlm.174. dilihat juga Naniek Noviari, *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi* (Denpasar: FE Udayana, 2013), hlm.1.

memberikan manfaat yang sebesar-besarnya. [4] Pesatnya perkembangan teknologi informasi juga membawa pengaruh pada prilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup terkait pembelian barang dan jasa.

Jual beli merupakan bagian dari kegiatan perdagangan dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Jual beli merupakan transaksi paling kuat dalam dunia perniagaan bahkan secara umum adalah kegiatan yang terpenting dalam aktifitas usaha. Kegiatan jual beli merupakan kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan sosial karena adanya interaksi dua orang atau lebih. Adanya transaksi tersebut menimbulkan komunikasi sosial yaitu antara penjual dan pembeli.[5]

Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh masyarakat indonesia untuk mempermudah dalam berbagai pemenuhan kebutuhan hidupnya salah satunya pemenuhan kebutuhan itu adalah melaksanakan kegiatan jual beli secara *online*. Kegiatan transaksi tidak dilakukan disuatu tempat tertentu dengan bertemunya pihak penjual dan pembeli secara langsung tetapi dilakukan dengan memakai media *online*.[6] Aspek yang sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi digital adalah sektor ekonomi dan bisnis yang melahirkan transaksi daring melalui toko online atau *e-commerce*.[7]

---

[4] "Peran Media Digital Dalam Masyarakat", https://id.scibd.com/documen/547488694, (Senin Tanggal 20 November 2023).

[5] Saprida, Zuul Fitriani Umar, Fitria Raya, Ecomonica Sharia: *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah* , Vol. 8 No. 2 ( Februari 2023), hlm. 129.

[6] Noor, T, "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Benda Melalui Online", *Jurnal Hukum Al-Hikmah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyaraka*t, Vol. 1 No. 2, (Desember 2020),hlm. 248-259.

[7] Muhammad Iqbal Suma, "Penyelesaian Sengketa e-Commerce Melalui Online Dispute Resolution", *Khairun Law Jurnal*, Vol. 7 Issue 2 (Maret 2024), hlm. 81.

Kegitan jual beli *online* melalui internet yang dikenal dengan istilah *Elektronik Commerce* atau *E-Commerce* yaitu suatu kegiatan yang banyak dilakukan oleh setiap orang, karena dalam transaksi jual beli secara elektronik ini membuat waktu menjadi efesien dan juga efektif sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. *E-Commerce* pada dasarnya merupakan suatu transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Eksistensi transaksi *e-commerce* menawarkan praktek perdagangan yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam suatu wadah tanpa batas (*borderless*).[8]

Tami Rusli menuturkan tentang definisi *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang dilakukan dengan menggunakan jaringan-jaringan elektronik (internet) yang menyangkut konsumen (perusahaan ataupun perorangan) dan pedagang perantara.[9] Pada prinsipnya *e-commerce* merupakan suatu aktivitas atau transaksi yang dilakukan melalui sarana dan pra-sarana elektronik.[10]

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memiliki relevansi dengan perdagangan elektronik. Undang-undang ini memiliki keterlibatan ketentuan perlindungan konsumen yang dapat berlaku untuk transaksi *e-commerce*. Perlindungan konsumen menjadi aspek kritis dalam perdagangan

---

[8] Sitompul, Merine Gerarita, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia", *Jurnal Renaissance,* Fakultas Hukum UNSRI,Vol. 1 No.02 (Agustus, 2016), hlm.76.

[9] Tami Rusli, "Pengeturan Hukum dalam E-commerce untuk Melakukan Kegiatan Perdagangan di Indonesia", *Jurnal Pranata Hukum,* Vol. 2 No. 2 (2007), hlm.117.

[10] Riyadus Solikhin,"Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia", *Padjadjaran Law Review,* Vol. 11 No. 1 (2023), hlm. 66.

*online*, mengingat konsumen seringkali berinteraksi dengan penjual tanpa adanya kontak fisik dan perlu dijamin bahwa hak-hak mereka tetap terlindungi dalam transaksi *online*.[11]

Berinteraksi secara *e-commerce* merupakan jual beli secara praktis dan cerdas. Akibatnya pembeli seringkali lupa bahwa transaksi *e-commerce* tidak luput dari bahaya dan kerugian. Berdasarkan penjelasan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ketentuan umum angka 2, dijelaskan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dapat menggunakan computer, jaringan komputer dan atau/media elektronik lainnya.

Transaksi jual beli secara *online* semestinya punya tolak ukur tersendiri sesuai dengan apa yang diperjanjian, agar dapat dinyatakan sah oleh hukum yaitu dengan memenuhi syarat sah perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebagai instrumen penguji keabsahan kontrak yang dibuat oleh para pihak.[12] Syarat sah perjanjian meliputi syarat subyektif dan syarat obyektif, syarat subyektif meliputi, sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan cakap untuk membuat suatu perjanjian, sedangkann syarat objektif meliputi mengenai suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.[13]

---

[11] Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra, *"*Peran Pegulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa Dan Dampaknya Pada Bisnis Online*",* *Hukmy Jurnal Hukum*, Vol. 3 No. 2 (Oktober 2023), hlm. 464.

[12] Agus Yudha Hernako, *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Perjanjian)* (Jakarta: Kencana Pranadamedia Group, 2010), hlm. 157.

[13] Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 13.

Transaksi jual beli melalui media sosial menjadi alternatif yang sangat diminati bagi pembeli pada saat ini.[14] Transaksi jual beli dengan menggunakan media internet telah mengubah kebiasaan yang sebelumnya dengan melakukan transaksi jual beli secara langsung dengan tatap muka antara penjual dan pembeli, sekarang sudah berubah menjadi transaksi dapat dilakukan secara *online*.

Jual beli telah dipraktikkan sejak dahulu oleh manusia primitif ketika uang belum digunakan sebagai alat tukar menukar[15], yaitu sistem barter dengan cara menukar barang pribadi dengan barang milik orang lain dengan maksud untuk memiliki. Pengguna media elektronik melalui sebuah media internet mampu menjadi jalur pada transaksi yang terbaru yaitu sebuah jawaban atas kemajuan sebuah perdagangan baik secara nasional maupun internasional.[16]

Praktek jual beli tersebut dilakukan oleh penjual dengan cara menampilkan gambar barang yang akan dijual disertai dengan spesifikasi harga dan kriteria barang tersebut. Apabila tampilan gambar, harga dan kriteria yang dipaparkan tersebut sesuai dengan keinginan pembeli, maka pembeli dapat menghubungi pihak penjual untuk melakukan transaksi atau mengklik sesuatu yang dapat terhubung langsung dengan pihak penjual. Transaksi ini biasanya ditandai dengan

---

[14] Aditya Yudhatama Idham dan Yudho Taruno Muryanto, "Problematika Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (Pesanan)", *Jurnal Privat Law*, Vol. VIII No. 1 (Januari-Juni 2020), Hlm. 8.

[15] Mardani, *Hukum Syariah di Indonesia* (Bandung: PT Refika Aditama, 2011), hlm. 10.

[16] I Wayan Widiantara dan I Made Sarjana,"Upaya Hukum Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9 No. 5 (2020), hlm. 24.

proses pembayaran terlebih dahulu oleh pembel dan penyerahan barang akan diserahkan kemudian oleh penjual.[17]

Transaksi jual beli bisa juga dilakukan dengan cara mengakses halaman web yang telah tersedia dan berisi sebuah perjanjian yang dibuat oleh penjual (*seller*) dan pembeli (*buyer*). Mereka hanya tinggal mengikuti petunjuk yang telah disediakan dengan cara menekan tombol sebagai tanda persetujuan atas isi perjanjian tersebut tanpa perlu membubuhkan tanda tangan seperti perjanjian pada umumnya, tetapi menggunakan tanda tangan elektronik atau digital signature.[18] Pembayaran transaksi tersebut dapat dilakukan secara mudah dengan meggunakan cara mentransfer melalui ATM (*Autometed Teller Machine), mobile banking, minimarket* atau dengan perantara pihak ketiga misalnya rekening bersama.[19]

Perdagangan melalui sistem elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perdagangan yang berbasis teknologi canggih *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk

---

[17] Muhammad Izazi Nurjaman, Dena Ayu, Camelia Sofwan, Al-Rasyid dan Doni Witro," Jual Beli Online dan Penentuan Hukum yang Tejadi di dalamnya", *Al-Qanun:Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam*, Vol. 24 No. 2 (Desember 2021), hlm. 343.

[18] Sylvia Christina Aswin, "Keabsahan Kontrak Dalam Transaksi Komersil Elektronik", *Disertasi* (Tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, 2006), hlm.101.

[19] Nugroho, R. A., & Yuniarlin, Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Persfektif Hukum Perdata . *Media of Law and Sharia* 2 (2) (2021),hlm. 190-206.

menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.[20]

Tahun 2024 jumlahnya diperkirakan mencapai 65,65 juta pengguna atau meningkatkan atau meningkat 11,9 persen dari tahun 2023 sebesar 58,63 juta. Begitu pula persentase pelaku usaha UMKM yang melakukan perdagangan *daring* secara nasional terus meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik persentase UMKM yang melakukan perdagangan Daring adalah sebesar 37,79 persen dari total keseluruhan UMKM.[21]

Istilah *e-commerce* kadang diartikan sama dengan kata *marketplace*, padahal bila difahami secara seksama keduanya memiliki arti yang berbeda. *E-commerce* sendiri lebih cenderung kepada "sistem" yang dipakai atau diterapkan suatu perusahaan atau bisnis ke dalam *platform* jual beli yang dimiliki, sedangkan *marketplace* lebih kepada "tempat" bagi para penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli secara *online.*[22]

*E-Commerce* atau yang sering disebut bisnis *online* adalah bisnis dengan menggunakan media internet sebagai media pemasaran suatu produk atau jasa. Produk yang dipasarkan berupa produk barang, produk digital, produk jasa. Contohnya produk barang adalah pakaian, makanan, elektronik dan lain-lain. Sedangkan untuk produk digital *adalah e-book, audio* dan *software*, untuk jenis

---

[20] Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 7.

[21] Media Digital, "Herbolnas 2024: Transaksi E-commerce Diproyeksi Capai Rp 47 Triliun" http://ekonomi.bisnis.com (Rabu, 11 Desember 2024).

[22] Sasana Digital Empowering Digital Transformation, "25 Maerketplace Online Terbesar di Indonesia Update 2024" https://sasanadigital.com (sab'tu, 14 Desember 2024).

jasa dapat berupa desain grafis, jasa pemasangan iklan, jasa penerjemah dan lain sebagainya.[23]

Kehadiran *e-commerce* memberikan kemajuan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja disamping itu pilihan barang atau jasa beragam dengan harga yang relatif murah. Hal ini menjadi tantangan positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang atau jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.[24]

Mudahnya bertransaksi secara *online* juga dapat menimbukan masalah. Beberapa masalah yang dapat muncul dalam bertransaksi *online* adalah (a) kualitas barang yang dijual tidak sesuai dengan yang digambar, (b) potensi penipuan sangat tinggi, ketika pembeli sudah melakukan pembayaran namun barang tidak kunjung diantar kepada pembeli, (c) potensi gagal bayar dari pembeli, dimana ketika penjual sudah mengirimkan barang kepada pembeli namun pembayaran tidak kunjung dilakukan oleh pembeli.[25]

---

[23] James Timothy, *Membangun Bisnis Online* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 2.

[24] Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan (Yogyakarta: Visi Media, 2008), hlm. 3.

[25] Alfi Rochmi, Mashudi Hariyanto dan Heru Setiawan, "Memahami Konsep Transaksi Jual Beli Online Sesuai Hukum Islam", *AAINUL HAQ:Jurnal Hukum Keluarga Islam*, Vol.1 Edisi. 1 (Juni 2021), hlm. 78.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki pengaruh perekonomian yang besar di mata internasional. Dengan populasi yang berjumlah lebih kurang 250 juta penduduk menempatkan Indonesia dalam posisi yang sangat strategis di dalam intensitas transaksi bisnis baik domestik maupun internasional. Dengan besarnya frekwensi kegiatan bisnis maka akan memicu meningkatnya jumlah sengketa yang terjadi. Beragam sengketa yang timbul dari kegiatan bisnis atau aktivitas komersil secara umum disebutkan sengketa komersial.[26]

Kegiatan ekonomi digital inilah yang kemudian menimbulkan sengketa dikemudian hari. Di Indonesia potensi sengketa yang ditimbulkan melalu perdagangan eletronik atau *e-commerce* cenderung meningkat dari tahun ketahun. Sehingga masyarakat selaku konsumen sangat membutuhkan proses penyelesaian sengketa yang timbul dari perdagangan elektronik atau *e-commerce* dengan baik, mudah, praktis dan cepat serta terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.[27]

Banyak kata yang mungkin digunakan untuk menggambarkan sengketa (*disputes*), seperti: konflik, debat, gugatan, keberatan, kontraversi, perselisihan dan lain-lainnya.[28] Walaupun demikian, di antara kata-kata tersebut tertentu mempunyai arti tersendiri dan berbeda-beda, penggunaannya tergantung pada

---

[26] Suprihantoso Sugiarto, " *Online Dispute Resolution (ODR)* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi*", Jurnal Qawanin*, Vol.3 No. 1 (Januari-Juni 2019), hlm.51.

[27] Alfred Yetno,"Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commer Bagi Konsumen Di Era Digital Di Indonesia", *Riwayat Jurnal*, Vol. 5 No. 2 (2022), hlm. 170.

[28] Sebagai bahan perbandingan lihat Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.16.

situasi dan kondisi tertentu. Penggunaan kata sengketa sebagai suatu istilah hukum dibanding kata lainnya.[29]

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan sengketa.[30] Akan tetapi dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak , yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan perkataan lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.[31]

Secara etimologi, Sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan yang di dalamnya terkandung perselisihan yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak.[32] Adapun secara istilah sengketa adalah pertentangan antara dua belah pihak atau lebih yang berawal dari perbedaan persepsi tentang suatu kepentingan atau hak milik sehingga menimbulkan akibat hukum bagi keduanya. Sengketa dapat pula dimaknai sebagai suatu konflik di dalam suatu interaksi sosial masyarakat yang membentuk suatu oposisi antara orang-orang, kelompok,

---

[29] Istilah sengketa (*dispute*) sudah lazim digunakan dalam hukum internasional, sebagai contoh, kata *dispute* digunakan dalam *Dispute Settlement Body* dalam GATT, juga digunakan dalam *Covention on the Settlement Investment Disputes between States and National of other States.*

[30] Suyud Margono, *ADR & Arbitrase- Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 4

[31] Riduan Syahrani, *Seluk-beluk dan asas-asas Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 1985), hlm. 228

[32] Sarwono Hardjomuljadi, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konstruksi di Indonesia* (Bandung: Logoz Publishing, 2016), hlm. 7.

atau organisasi terhadap suatu objek masalah yang belum dapat dituntaskan dengan baik.[33] John G Merrils memahami persengketaan sebagaimana terjadi perbedaan pemahaman akan suatu keadaan atau objek yang diikuti oleh pengklaim oleh satu pihak dan penolakan di pihak lain.[34]

Dunia bisnis saat ini juga mengalami perkembangan yang pesat, dengan pesatnya kemajuan bisnis maka sengketa konsumen juga semakin banyak dan meningkat dari hari ke hari. Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui proses litigasi atau non-litigasi. Proses litigasi dilakukan melalui mekanisme dalam pengadilan (*in court*). Proses non-litigasi melalui mekanisme di luar pengadilan (*out of court*) yang dapat dilakukan melalui arbitrase.[35]

Zaman Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam praktek penyelesaian sengketa ini sudah ada dan dipraktekkan oleh Rasullullah, dimana Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam menawarkan proses penyelesaian dipengadilan melalui dua cara, yaitu pembuktian fakta hukum (adjudikasi), dan penyelesaian melalui perdamaian *(islah*). Penyelesaian sengketa melalui proses pembuktian fakta hukum (adjudikasi) dilakukan dengan pengajuan sejumlah alat bukti oleh para pihak dalam menuntut atau mempertahankan haknya dihadapan pengadilan.

Proses penyelesaian sengketa melalui adjudikasi ternyata tidak mampu menyelami hakekat fakta sebenarnya dari persengketaan para pihak, karena hakim

---

[33] Farid Wajdi, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis* ( Jakarta: Sinar Grafika, 2023), hlm. 2.

[34] Jawahir Tantowi dan Pranoto Iskandar, *Hukum Internasional Kontemporer* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 224

[35] Muhammad Arifin, *Keberadaan dan Kewenangan Arbiter dalam Menyelesaikan Sengketa Melalui Forum Arbitrase* (Sumatera Utara: Umsu Press, 2023), hlm.7.

hanya mampu memahami dan memutuskan perkara sebatas alat bukti kuat yang diajukan kepadanya. Atas dasar keyakinan hakim dan bukti-bukti yang ada. maka hakim memutuskan hukum tersebut, padahal hakekatnya yang paling faham akan sengketa adalah para pihak yang bersangkutan.[36]

Kenyataan ini disebutkan oleh Nabi Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam: “sesungguhnya aku seorang manusia dan kamu datang mengadukan pertikaian kamu kepadaku. Boleh jadi diantara kamu ada yang lebih pantas/pintar menguraikan hujah daripada yang lain, maka aku memutuskan hukuman sebagaimana yang aku dengar dari keterangan yang kamu berikan. Maka siapa saja yang akan hukum baginya sesuatu dari hak (orang lain), maka janganlah ia mengambilnya karena sesungguhnya aku memberikan kepadanya sepotong api neraka.[37] Penyelesaian sengketa pada masa Nabi Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam didasarkan pada beberapa prinsip fundamental, yaitu:

(a) Keadilan (al-‘adl)

Keadilan merupakan prinsip utama dalam setiap penyelesaian sengketa. Nabi Muhammad Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam menekankan bahwa keputusan harus didasarkan pada kebenaran dan keadilan tanpa memandang status sosial para pihak. Al-Qur’an menegaskan:“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.” (QS. An-Nisa: 58) dalam praktiknya, Nabi

[36] Abdul Rahmat, *The Principles Muhammadan Jurisprudence* (London: Luzac & Co, 1991, hlm. 366-367.

[37] Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm.155.

Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam tidak memihak kepada kelompok tertentu, bahkan jika pihak yang bersengketa berasal dari keluarga atau sahabat dekat. Menurut Muhammad Hashim Kamali, prinsip keadilan dalam hukum Islam merupakan fondasi utama dalam proses penyelesaian sengketa yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak.[38]

(b) Musyawarah (Shura)

Prinsip musyawarah menjadi metode penting dalam menyelesaikan konflik. Para pihak yang bersengketa didorong untuk berdialog dan mencapai kesepakatan bersama. Musyawarah dalam Islam didasarkan pada firman Allah dalam QS. Ash-Shura: 38 yang menegaskan bahwa urusan masyarakat diselesaikan melalui musyawarah di antara mereka. Dalam konteks ini, Nabi sering bertindak sebagai mediator yang membantu para pihak menemukan solusi damai. Menurut Noel J. Coulson, musyawarah merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang sangat penting dalam tradisi hukum Islam karena mampu menciptakan rekonsiliasi sosial.[39]

Pada masa Nabi Muhammad Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam terdapat beberapa bentuk penyelesaian sengketa yang secara konsep mirip dengan mekanisme ADR modern.

(a) Sulh (Perdamaian)

Sulh merupakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui perdamaian atau kesepakatan antara para pihak yang bersengketa. Sulh sangat dianjurkan dalam Islam karena dapat menjaga hubungan sosial dan mencegah konflik

[38] Kamali, M. H, *Shari’ah law: An introduction* (Oneworld Publications: 2008), hlm.26.
[39]Coulson, N. J, *A history of Islamic law* (Edinburgh University Press: 2006), hlm.35.

berkepanjangan. Allah berfirman: “Perdamaian itu lebih baik.” (QS. An-Nisa: 128). Sulh biasanya melibatkan: negosiasi langsung antara pihak yang bersengketa, bantuan mediator dan kesepakatan bersama yang mengikat. Menurut Abdul Hamid El-Awa, sulh merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang fleksibel dan sangat efektif dalam masyarakat Islam karena berorientasi pada rekonsiliasi dan kemaslahatan bersama.[40]

(b) Tahkim (Arbitrase)

Tahkim adalah penyelesaian sengketa melalui penunjukan pihak ketiga sebagai penengah atau arbitrator. Pada masa Nabi Muhammad Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam , tahkim sering digunakan ketika para pihak sepakat menunjuk seseorang yang memiliki integritas dan pengetahuan hukum untuk memberikan keputusan. Contoh historis terkenal adalah ketika Nabi Muhammad Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam menyelesaikan sengketa antar kabilah Quraisy terkait peletakan Hajar Aswad di Ka’bah sebelum masa kenabian. Nabi memberikan solusi dengan menempatkan batu tersebut di atas kain dan meminta setiap pemimpin kabilah memegang ujung kain tersebut sehingga konflik dapat diselesaikan secara adil. Peristiwa ini menunjukkan kemampuan Nabi dalam manajemen konflik dan penyelesaian sengketa secara kreatif. Menurut Wael B. Hallaq, tahkim merupakan bentuk awal dari sistem arbitrase yang berkembang dalam hukum Islam .[41]

---

[40] El-Awa, M. S, *On the political system of the Islamic state* (American Trust Publications: 1998), hlm. 19

[41] Hallaq, W. B, *An introduction to Islamic law* (Cambridge University Press: 2009), hlm.58

(c) Qadha (Peradilan)

Selain mekanisme perdamaian, Nabi Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam juga bertindak sebagai hakim (qadhi) dalam memutus perkara. Dalam kapasitas ini Nabi memutus perkara berdasarkan: Al-Qur’an, Sunnah, bukti dan kesaksian dan prinsip keadilan. Beberapa karakteristik sistem peradilan pada masa Nabi antara lain: prosedur sederhana, akses terbuka bagi masyarakat, keputusan cepat dan orientasi pada keadilan substantif. Menurut Joseph Schacht, sistem qadha pada masa Nabi merupakan fondasi perkembangan sistem peradilan dalam hukum Islam .[42]

Penyelesaian sengketa melalui adjudikasi tidak dapat menjamin kepuasan para pihak yang bersengketa, karena ada pihak lain yang memiliki keterbatasan dalam mengajukan alat bukti. Allah mengajarkan untuk damai dalam menyelesaikan berbagai sengketa sebelum masuk ranah pengadilan. Sejumlah ayat Al-Qur’an menawarkan proses penyelesaian sengketa melalui perdamaian (*Islah Sulhu*) di hadapan mahkamah, Al-Qur’an dan Nabi Muhammad Sallallahu ‘Alaihi Wasallam menganjurkan pihak yang bersengketa menempuh jalur *sulhu*, dalam penyelesaian sengketa, baik di depan pengadilan maupun diluar pengadilan.[43]

Model penyelesaian sengketa pada masa Nabi memiliki kesamaan dengan konsep ADR modern, yaitu: Sulh sama dengan Mediasi/Negosiasi, Tahkim sama dengan Arbitrase dan Qadha sama dengan Litigasi di pengadilan. Bahkan

[42] Schacht, J, *An introduction to Islamic law* (Oxford University Press: 1964),hlm.29-30.
[43] *Idem*, hlm. 159-160.

beberapa prinsip tersebut juga relevan dengan perkembangan *Online Dispute Resolution* (ODR), seperti: penyelesaian cepat, efisiensi biaya dan akses yang luas bagi para pihak. Dengan demikian, nilai-nilai penyelesaian sengketa pada masa Nabi dapat menjadi landasan normatif dan filosofis dalam merancang sistem penyelesaian sengketa modern, termasuk *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sengketa konsumen.

Praktek penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia sesuai dengan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat istiadat masyarakat Indonesia dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 huruf E ayat (3) perubahan ke dua Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi : "setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul dan mengeluarkan pendapat". Cara penyelesaian sengketa tersebut adalah dengan musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan.[44]

Proses penyelesaian sengketa tertua adalah melalui proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama *(kooperatif)* di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan di

[44] Rika Lestari, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3 No.2 (Desember 2013), hlm. 219.

antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sering disebut sebagi *Alternative Dispute Resolution* (ADR).[45]

Satu-satunya kelebihan proses non-litigasi ini sifat kerahasiannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini umumnya dinamakan dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) ini merupakan siklus gelombang ketiga penyelesaian sengketa bisnis. Penyelesaian sengketa bisnis pada era globalisasi dengan ciri "*moving quickly*", menurut cara-cara yang "*informal procedure and be put in motion quickly*".[46]

Sejarah gerakan *Alternative Dispute Resolution* dimulai ketika pada tahun 1976 Ketua Mahkamah Agung Werren Burger memelopori ide ini pada suatu konferensi di Saint Paul, Minnesota Amerika Serikat.[47] ketika banyak pengamat dibidang hukum dan di civitas akademika memiliki keprihatinan serius tentang efek negatif yang berkembang dari litigasi. Akhirnya, *America Bar Association* (ABA) membuat acara tersebut terjadi dan kemudian menerima komite APS di organisasi mereka diikuti oleh masuknya kurikulum APS pada sekolah hukum di amerika serikat dan pada sekolah ekonomi.[48] Dengan demikian proses litigasi merupakan pilihan terakhir penyelesaian sengketa, sebelumnya dilakukan perundingan di antara para pihak yang bersengketa, baik secara langsung maupun

---

[45] Rahmadi Usman, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2003), hlm. 1.

[46] M.Yahya Harapan, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), hlm. 280-281.

[47] Jaqualine M.Nolan-Haley, *Alternatif Dispute Resolution in a Nutshell*, St. Paul, Minn. West Publishing Co, 1992, hlm.5.

[48] Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia, 2009), hlm. 35.

dengan menunjuk kuasa hukumnya, baru para pihak akan menyerahkan kepada arbitrase atau pengadilan untuk menyelesaikan atau memutuskannya.

Umumnya penyelesaian Konflik dapat dilakukan dengan dua cara Yaitu, dengan melalui proses litigasi (diselesaikan Konflik melalui pengadilan), dan melalui mekanisme alternatif dengan perundingan secara damai (diselesaikan Konflik diluar pengadilan). Mekanisme perundingan diluar pengadilan ini dikenal sebagai mekanisme penyelesaian pengadilan alternatif, Arternatif Penyelesaian Konflik (APS) disebut juga dengan proses Non Litigasi. [49]

Kata lain dari Alternatif Penyelesaian Konflik (APS) adalah *Alternatif Dispute Resolution* (ADR). *Alternatid Dispute Resolution* (ADR) adalah salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa sudah semenjak lama dikenal dalam berbagai kepercayaan dan kebudayaan. Berbagai fakta telah menunjukkan bahwa pada dasarnya mediasi bukan merupakan suatu metode yang asing dalam upaya menyelesaikan sengketa ditengah masyarakat. Hanya saja konteks pendekatan dan cara berbeda yang lebih disesuaikan dengan budaya hukum (*legal culture*) setempat.[50]

*Legal Culture* dimaksud adalah: "*people's attitudes toward law system*". Seperti dalam masyarakat Cina tradisional secara sadar, mereka menerima ikatan-ikatan moral lebih dikarenakan pengaruh sanksi sosialdaripada karena dipaksa oleh hukum. oleh karena clan, gilda an kelompok terkemuka (*gentry*) menjadi

---

[49] Elyani, Ida Nadira, Maria Rosalina, " *The Role of Indonesian Insurance Mediation Body (BMAI) in Resolving Insurance Conflicts", Jurnal of Law, Politik and Humanities*, Vol. 4 No. 5 (July-August 2024), hlm. 1487.

[50] Lawrence Friedman, *American Law: an Introduction*, New York; W.W.Norton & Company, 1984, hlm. 4 Budaya hukum merupakan sikap masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum itu sendiri. Sikap masyarakat ini menyangkut kepercayaan , nilai-nilai dan ide-ide serta harapan masyarakat terhadap hukum itu sendiri.

institusi hukum yang informal dalam menyelesaikan sengketa antara mereka. Kepala clan, gilda dan tokoh masyarakat menjadi pengarah (*mediator)* dalam sengketa-sengketa yang timbul. Oleh karena itu sangat masuk akal jika masyarakat Cina cenderung enggan menyelesaikan sengketa mereka dihadapan pengadilan, karena hubungan yang harmonis, bukan konflik, mendapatkan tempat yang tinggi di masyarakat.[51]

Tradisi Jepang bersamaan dengan Cina dan Negara-Negara Asia Timur lainnya yang sangat dipengaruhi oleh filosofis confucian, memiliki kultur kosiliatori (*conciliatory culture*) di mana mediasi atau konsiliasi sudah sejak lama diakui sebagai mekanisme yang lebih cocok untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini sejalan dengan kultur Jepang yang menekankan keharmonisan, yang pada gilirannya mempengaruhi sikap untuk mengutamakan mediasi dan konsolidasi bukan litigasi.[52]

Legislasi yang dilaksanakan pada tahun 1960 memang menjamin adanya perlindungan terhadap individu dari hak-hak konsumen sampai hak sipil, namun perjuangan untuk mendapatkan hak-hak tersebut melalui sistem hukum litigasi tidaklah mudah dan cukup kompleks. Oleh karena itu, masyarakat mulai mencari alternatif lain dari pada ajudikasi pengadilan, di samping terjadinya penumpukan perkara atau *court congestion*, biaya proses peradilan yang tinggi dan waktu menunggu di pengadilan yang lama, telah menjadi cara hidup bagi orang Amerika

---

[51] Chung-Li Chang, *The Chinese Centry: On Their Role in 19th Century Chinese Society*, Universitas of Washington Press, Seatle, 1955, hlm. 63, Lihat juga Kimberley K.Kovach, *Mediation,* Thompson West, 2003, hlm.17.

[52] Yasunobu Sato, "*The Japanes Mode of Dispute Processing", Proceeding of the Round-table Meeting, "Law and Socio-Economic Change in Asia II"*, 19-20 November 2001, Bangkok, hlm.152.

untuk menyelesaikan sengketa, dan kemudian mulai memilih sistem ADR baik secara sukarela (*voluntarily*) maupun tidak sukarela (*involuntarily*).

Sekarang ini, lembaga ADR yang sudah beroperasi dengan baik, lembaga ADR Komersial yang independen sudah tersebar hampir diseluruh negara bagian dengan staf yang siap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Para negosiator, mediator ataupun arbitratornya terdiri dari pengacara, praktisi hukum, pensiunan hakim maupun para ahli dengan berbagai bidang disiplin ilmu.

Bagi kalangan masyarakat barat yang "*litigius minded*" (sedikit-sedikit berpekara) konsep ADR ini merupakan inovasi baru. Berbeda dengan masyarakat timur, pendekatan ala ADR adalah sebuah konsep yang dianggap bagian yang sudah lama ada dari kebudayaan mereka dalam konteks penyelesaian suatu konflik.[53] Sehingga kemungkinan pemikiran untuk mengikut sertakan konsep ADR ini dalam sistem hukum nasional lebih mudah. Masyarakat timur yang heterogen sudah terbiasa untuk mengambil keputusan ataupun penyelesaian sengketa dengan jalan bermusyawarah.[54]

Musyawarah mufakat dalam penyelesaian sengketa mencerminkan semangat demokrasi dan penghargaan terhadap hak-hak setiap individu, serta merefleksikan nilai-nilai lain seperti keadilan, persatuan dan gotong royong. Pendekatan ini tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang harmonis, menciptakan hubungan yang lebih baik antara pihak yang bersengketa.

---

[53] Gary Goodpaster, *A guide to Mediation and Negotiation*, Transnational Press Inc, 1977, Chapter 16.

[54] Harian Republika, tanggal 20 Mei, 1997, Perlu Reformasi Kultural dalam Negosiasi.

Selain itu, musyawarah dan mufakat juga mendorong partisipasi aktif, sehingga setiap pihak merasa dihargai da terlibat dalam pengambilan keputusan.[55]

Gerakan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) lahir di Amerika Serikat pada Era 1970-an yang kemudian menyebar ke berbagai negara dalam bentuk antara lain arbitrase dan mediasi. Secara teori ADR dapat memberikan prosedur yang lebih murah, cepat dan tidak kompleks seperti litigasi formal. Penggunaannya tidak hanya ditunjukkan untuk mengatasi hambatan finansial terhadap pengadilan, akan tetapi juga menghadapi permasalahan yang mengandung faktor budaya, geografi dan psikologi.[56]

*Alternatif Dispute Resolution* (ADR) merupakan suatu istilah asing, yang Padananya dalam bahasa indonesia, ada yang mengistilahkan sebagai pengelolaan suatu konflik berdasarkan managemen kooperatif (*cooperation conflict management*), atau ada yang menyatakan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Namun apapun bahasanya yang digunakan *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) mempunyai maksud sebagai penyelesaian suatu masalah atau konflik secara damai. Istilah alternatif penyelesaian sengketa merupakan terjemahan dari istilah bahasa inggris *Alternative Dispute Resolution* yang lazim disingkat dengan sebutan ADR. Namun sebagian kalangan akademik sering menerjemahkan istilah *Dispute Resolution* menjadi "Pilihan Penyelesaian Sengketa".[57]

---

[55] S. Margono, *Pancasila Sebagai Dasar Negara dan Pandangan Hidup Bangsa* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), hlm. 25.

[56] Nurnaningsih Amriani, *Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 14.

[57] Takdir Rahmadi, *MEDIASI Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat* (Bandung: Rajawali Pers, 2010), hlm. 10-11.

Bagi Indonesia, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengenai ADR ini memang sangat dibutuhkan. Hal ini diperlukan sebelum masyarakat khususnya para praktisi hukum menjadi masyarakat yang "*litigous minded*", apalagi konsep penyelesaian ini sebenarnya sudah berakar dalam kebudayaan kita.[58] Dengan sudah dimilikinya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, maka praktisi hukum harus secepatnya mensosiliasikan diri dengan keberadaan Undang-Undang ini, terlepas dari tekanan *supplementary regulation* versi IMF ataupun tidak, keberadaan ADR penting dalam rangka mengantisipasi globalisasi di mana sistem hukum akan menjadi *borderless* atau tidak berbatas sehingga perlu penyelesaian sengketa yang sistemnya dapat diterima oleh semua pihak dengan berbagai latar belakang.[59]

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, disamping mengatur secara panjang lebar tentang arbitrase, sebenarnya undang-undang tersebut juga menekankan kepada penyelesaian sengketa alternatif berbentuk mediasi (dan pemakaian tenaga ahli). Bahkan tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa melalui alternatif-alternatif lain. Pasal 6 Udang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 telah menyediakan beberapa pranata pilihan penyelesaian sengketa

---

[58] Mengenai mediasi sebagai budaya bangsa Indonesia dan contohnya akan diuraikan dalam Bab IV Perkembangan ADR di Indonesia.

[59] Secara umum bab-bab dalam UU No. 30 Tahun 1999 mengatur tentang syarat arbitrase, pengangkatan arbiter, hak ingkar dan lain-lain. Bab III mengatur mengenai acara yang berlaku di hadapan majelis arbitrase dan Bab V mengatur mengenai pendapat dan keputusan arbitrase. Bab VI mengetur mengenai putusan untuk arbitrase nasional dan arbitrase internasional, Bab VII mengenai pembatalan putusan arbitrase serta Bab VIII mengenai berakhirnya tugas arbiter dan Bab IX mengenai biaya arbitrase. Dari pengamatan di atas terlihat bahwa pengaturan UU ini masih terfokus pada penyelesaian sengketa non-litigasi melalui arbitrase tanpa menyinggung substansi pengaturan yang lebih jelas pada metode penyelesaian sengketa lain melalui lembaga ADR non-arbitrase.

secara damai yang dapat ditempuh para pihak untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapat mereka.

Pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan hanya dapat ditempuh bila para pihak telah menyepakati bahwa sengketanya akan diselesaikan melalui jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan.[60] Sengketa atau beda pendapat yang dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa hanyalah sengketa atau beda pendapat di bidang perdata saja. Tujuan penyelesaian dalam bentuk perdamaian ini hanya bisa tercapai bila didasarkan pada itikad baik dan tekat untuk menyempingkan pilihan penyelesaian litigasi melalui pegadilan.

Todung Mulya Lubis menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan konflik antara pihak-pihak yang bersengketa tanpa melalui proses pengadilan formal. Metode yang mengedepankan dialog dan kerjasama memungkinkan pihak-pihak yang bersengketa dapat mencapai solusi yang saling menguntungkan tanpa melalui proses pengadilan yang panjang dan berbelit. Penyelesaian sengketa non-litigasi merupakan alternatif yang efisien dan efektif untuk menyelesaikan konflik.[61]

A. Hamid S. Attamini berpendapat penyelesaian sengketa secara non-litigasi ini merujuk pada berbagai metode yang digunakan untuk menyelesaikan konflik atau sengketa tanpa melalui proses pengadilan formal. Hal ini mencakup pendekatan-pendekatan yang lebih kolaboratif, yang memberikan ruang bagi

---

[60] Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm.7.

[61] Todung Mulya Lubis, *Penyelesaian Sengketa Melalui Alternatif*: *Mediasi dan Arbitrasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm 220.

pihak-pihak yang bersengketa untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan tanpa melalui jalur litigasi yang formal dan berbelit.[62]

Mekanisme penyelesaian sengketa non-Litigasi meliputi Arbitrase, Konsultasi, negosiasi, Mediasi, Konsiliasi atau penilaian ahli. Salah satu yang paling sering digunakan pada saat ini dalam penyelesaian sengketa konsumen ialah cara cara penyelesaian sengketa melalui Arbitrase. Arbitrase dianggap merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa alternatif yang utama apabila dilihat dari sifat yudisialnya, syarat-syarat serta proses yang digunakan, karakter yang mengikat dan kemudahan dalam pelaksanaan hasilnya, serta bantuan secara hukum yang diwajibkan kepada pengadilan dalam prosedur pelaksanaan putusan arbitrase.

Berkembangnya teknologi yang semakin pesat mengharuskan konsumen untuk perlu antisipasi untuk terus melindungi dirinya terhadap pelaku usaha dan sebaliknya pelaku usaha pun perlu antisipasi serupa terhadap konsumen terutama jika terjadi transaksinya bersifat lintas batas (*cross border*). Risiko atas transaksi *e-commerce* menuntut hadirnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan berbiaya murah. *Online Dispute Resolution* (ODR) atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring diciptakan untuk bisa menfasilitasi sengketa tersebut.[63] *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan perkembangan dan

---

[62] A. Hamid S. Attamimi, *Mediasi dan Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 220.

[63] Muhammad Faiz Aziz, Muhammad Arif Hidayah, *"Perlunya Pengaturan Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce", Jurnal Rechts Vinding Media Pembina Hukum Nasional*, Vol. 9 No. 2 (Agustus 2020), hlm.276.

implementasi yang dilakukan secara daring dari mekanisme ADR atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.[64]

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, maka semakin banyak dan beragam timbulnya sengketa secara *online,* harapannya sengketa online tersebut juga dapat diselesaikan secara *online* juga. Mekanisme penyelesaian sengketa Non-Litigasi yang dilakukan secara *online*, diharapkan akan mampu memberikan banyak keuntungan kepada para pihak yang bersengketa. Salah satunya adalah apabila para pihak atau salah satu pihak beradaan diwilayah yang berbeda atau tidak berada dalam satu wilayah. Praktek penyelesaian sengketa secara *Online Dispute Resolution* (ODR) .

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan salah satu penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet, dalam proses penyelesaian sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu harus bertemu secara fisik. Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), arbitrase diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam menyelesaikan sengketa konsumen karena dinilai lebih efektif dan efesian. Berkembangnya internet memungkinkan penyelesaian sengketa secara *online*. Penyelesaian sengketa secara *online* sangat mengurangi biaya berperkara yang mahal, terutama dalam sengketa dimana para pihaknya berada dari negara yang berbeda. Demikian

[64] Teza Salih Mauludin, Tito Adwinata dan Arvin Galuh Dwiputra," Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Setelah Berlakunya 2021 Arbitration Rules dan Dampaknya Bagi Para Pihak", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5 No. 1 (Januari 2024), hlm. 4.

juga, dalam kerangka perdagangan secara elektroknik pada masa kini sudah menjadi hal yang umum, para pembisnis dapat berada di manapun.[65]

Awal tahun 2024 berdasarkan survey Data SimilarWeb merilis data platform *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia. Berdasarkan data yang dikutip Bisnis.com, lima platform *e-commerce* yang menepati ututan teratas dengan jumlah pengunjung terbanyak di indonesia adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Blilbi dan Bukalapak.[66]

Contoh kasus terkait jual beli online terjadi pada *platform e-commerce* Shopee pada tahun 2023. Salah satu kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli yang dialamin oleh pembeli pengguna online marketplace Shopee yang melakukan transaksi pembelian di Toko Riotoken dengan nomor pesanan: 9112603541JA0D,segera setelah paket datang dan diterima oleh pembeli dilakukan pengecekan dan ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan spesifikasi dan deskripsi yang diberikan, serta *display picture* yang diberikan oleh pihak penjual Rio Tech.

Pembeli kemudian melakukan komplain dengan nomor pengajuan 191127183010434, untuk permintaan retur dan pengembalian dana. Semua prosedur pengajuan bukti berupa fhoto barang sudah diberikan oleh pembeli telah dipenuhi yang membuktikan bahwa memang benar bahwa terjadi ketidaksesuaian order, murni kesalahan penjual/seller. Setelah terjadi perdebatan antara penjual/seller dengan pembeli akhirnya penjual/seller menyetujui retur, namun

---

[65] Pembelian atau perdagangan buku dan barang-barang lain pada masa kini dapat dipasarkan, diperdagangkan dan dibeli melalui elektronik.

[66] 5 Platform E-commerce Terpopuler di Indonesia 2024-Edot.id, 5 *E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaranya*, melalui http://edot.id, (Rabu, 29 Januari 2025).

sayangnya tetap tidak ada itikad baik untuk menanggung ongkos kirim. Sebagai pihak yang membeli berdasarkan diskripsi dan *display picture* yang serta tidak tau apa-apa, tentu saja pembeli juga jelas keberatan jika malah ditunjuk jadi pihak yang harus "dihukum" dengan dibebankan ongkos kirim retur tersebut.

Pembeli juga sudah mengajukan kepada pihak Admin Shopee sebagai penengah, tetapi akhirnya atara penjual/seller dan pembeli sebagai yang dirugikan akibat kesalahan penjual/seller tidak tercapai kesepakatan tentang siapa yang harus menanggung ongkos kirim retur. Selain sudah dikecawakan oleh penjual curang yang tidak bertanggungjawab, yang lebih disayangkan adalah pihak shopee sebagai pengambil keputusan akhir yang pembeli nilai tidak tegas dan tidak fair, terkesan seperti takut-takut untuk mengeksekusi penjual/seller dan terkesan memihak kepada seller, bukan kepada pembeli yang sebenarnya adalah pihak konsumen yang merasakan manfaat, serta sebagai sepresentasi dari keeksistensian *marketplac*e Shopee yang sesungguhnya.

Shopee yang seharusnya bertindak sebagai penengah yang baik dan adil, hal ini malah tidak dirasakan oleh pihak pembeli malah terkesan membela pihak penjual/seller. Bisnis *online marketplace provider* adalah sebuah sistem yang bekelanjutan dimana didalamnya seharusnya tidak ada cela kelemahan lagi karena hal ini akan merusak sistem bisnis *online* yang sedang bertumbuh.[67]

Banyak kasus terkait jual beli *online* yang tidak terselesaikan dengan baik, bahkan konsumen hanya bisa pasrah apabila pihak penjual melakukan penipuan.

[67] Ulaa Alyaa Shafiyyah, "Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Market Provider dalam Penyelesaian Perselisihan Antara Buyer dan Seller", *Skripsi* (Tidak diterbitkan, Program Studi Hukum Program Sarjana Fakultas HukumUniversitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023), hlm. 5

Kasus shopee ini menggambarkan bahwa mediasi *online* memiliki prospek yang baik untuk dilakukan menyelesaikan sengketa, aktivitas *online* dilihat dari faktor hukum, potensi, teknologi, bisnis dan sosial. Akan tetapi penerapan mediasi online ini mengalami hambatan antara lain faktor peraturan, keamanan, infrastruktur, budaya, kebiasaan dan institusi. Dari segi peraturan indonesia masih belum memiliki aturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, jadi bila mediasi *online* diterapkan begitu saja, maka akan banyak ketidakteraturan yang dihasilkan.

Perkembangan pesat perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan layanan digital di Indonesia selama dua dekade terakhir telah mengubah pola interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi yang dilakukan melalui platform daring mempermudah akses pasar tetapi juga meningkatkan risiko sengketa konsumen yang bersifat lintas wilayah dan cepat berubah, baik terkait kualitas barang/jasa, keterlambatan pengiriman, maupun praktik informasi yang menyesatkan. Sistem penyelesaian sengketa tradisional, pengadilan dan mediasi konvensional seringkali dinilai lambat, mahal, dan kurang sesuai untuk sengketa konsumen bernilai kecil namun jumlahnya besar. Oleh karena itu, kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan mudah diakses semakin mendesak. [68]

*Online Dispute Resolution* (ODR) muncul sebagai solusi teknologi-pendukung untuk menyelesaikan sengketa secara efisien dan berskala, terutama untuk sengketa konsumen yang lahir dari transaksi daring. ODR mengintegrasikan

[68] World Bank, *Alternative Dispute Resolution*(laporan/nota kebijakan terkait ADR dan ODR)(2023),diaksesdarihttps://documents1.worldbank.org/curated/en/099061623070526063/pdf/P1795020ec61480e0b26e0819838c1e203.pdf.

tahapan negosiasi, fasilitasi penyelesaian, dan, apabila perlu, prosedur penyelesaian terakhir semuanya difasilitasi oleh platform digital yang terstandarisasi. Keunggulan ODR termasuk pengurangan biaya, percepatan proses, ketersediaan lintas yurisdiksi, dan potensi integrasi dengan sistem platform perdagangan elektronik untuk penanganan pengaduan secara proaktif. Petunjuk teknis internasional seperti *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* menyediakan kerangka prinsip (keadilan, transparansi, akuntabilitas) dan opsi desain yang dapat diadaptasi oleh negara berkembang.[69]

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sementara aspek hukum transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No.11/2008 yang telah diubah dengan UU No.19/2016). Ketentuan-ketentuan ini menyediakan landasan umum perlindungan hak konsumen dan pengaturan transaksi elektronik, namun belum secara komprehensif mengatur mekanisme ODR sebagai bagian sistem penyelesaian sengketa nasional. Ketiadaan atau kelemahan regulasi ODR menyebabkan fragmentasi praktik penyelesaian sengketa (mis. peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen, peran *platform e-commerce*, pengakuan putusan ODR) sehingga potensi ODR

[69] United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (2016). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Vienna: UNCITRAL. Diakses dari https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

belum dimaksimalkan untuk melindungi konsumen dan meningkatkan kepercayaan pada transaksi digital.[70]

Pengalaman internasional seperti inisiatif Uni Eropa dalam membangun platform ODR (Regulation (EU) No. 524/2013) dan berbagai prakarsa nasional serta rekomendasi internasional menunjukkan bahwa regulasi yang jelas dan infrastruktur administratif penting untuk efektivitas ODR. Namun dinamika regulasi juga terus berubah (mis. perkembangan regulasi UE baru-baru ini seputar platform ODR), sehingga adaptasi kebijakan harus responsif terhadap perkembangan teknologi, perlindungan data, dan kebutuhan konsumen. Bagi Indonesia, rekonstruksi pengaturan ODR perlu mempertimbangkan prinsip internasional, karakteristik praktik lokal, mekanisme penegakan, dan keterkaitan antara operator platform, lembaga penyelesaian sengketa, dan otoritas perlindungan konsumen. [71]

Mekanisme pengaturan khusus *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam rangka hukum nasional untuk menangani pelanggaran data pribadi juga belum memiliki rumusan konseptual yang jelas dan rinci. Secara garis besar dalam praktiknya, subjek hukum yang terlibat dalam penggunaan *Online Dispute Resolution* (ODR) terbagi menjadi tigak pihak, yaitu pertama pengguna jasa, pengguna layanan pada platform *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam kasus keperdataan dan bisnis adalah pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa

---

[70] Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia, Diakses dari https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999.

[71] European Parliament & Council, *Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*, Official Journal of the European Union, Diakses dari https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj.

terdiri dari konsumen (pengguna aplikasi baik pembeli maupun penjual) yang merasa haknya dirugikan dan penyelenggaraan aplikasi digital yang diduga melanggar atau menyelagunankan kewenangannya yang berimplikasi pada hak konsumen. Pihak kedua yang berperan adalah penyedia dan operator layanan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai fasilitator penyelesaian sengketa. Pihak ketiga yang berperan adalah penyedia *layanan Online Dispute Resolution* (ODR) dapat dilakukan oleh pihak swasta maupun pemerintah.[72]

Aturan hukum di Indonesia terkait dengan *Online Dispute Resolution* sudah ada aturan yang mendukung konsep penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebenarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa melalui mekanisme non-litigasi. Selain itu, perlindungan konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,** yang antara lain mengatur mengenai hak-hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun aturan tersebut belum lengkap karena belum adanya aturan yang mengatur secara khusus terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

*Online Dispute Resolution* (ODR) Dalam konteks transaksi elektronik, pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun

[72] Dian Hanida, "*Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia", Yustisi Jurnal Hukum& Hukum Islam*, Vol. 10 No. 3 (Oktober 2023), hlm. 36.

2008 Jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Jo Undang-Undang No 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur mengenai keabsahan transaksi elektronik serta berbagai aspek hukum yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun demikian, berbagai peraturan tersebut pada dasarnya belum secara khusus mengatur mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi digital atau *Online Dispute Resolution* (ODR).

Ketiadaan pengaturan yang komprehensif mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sistem hukum Indonesia menimbulkan berbagai permasalahan dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di era digital. Salah satu permasalahan yang muncul adalah belum adanya kepastian hukum mengenai mekanisme, prosedur, serta kelembagaan yang berwenang menyelenggarakan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, belum terdapat standar yang jelas mengenai kekuatan hukum dan pelaksanaan putusan yang dihasilkan melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR).

Di sisi lain, lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pada umumnya masih menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa secara konvensional melalui pertemuan tatap muka antara para pihak. Kondisi ini menimbulkan keterbatasan dalam memberikan akses penyelesaian sengketa bagi konsumen yang melakukan transaksi digital yang bersifat lintas wilayah. Selain itu, keterbatasan jumlah

BPSK di berbagai daerah juga menyebabkan tidak semua konsumen memiliki akses yang mudah terhadap lembaga penyelesaian sengketa tersebut.

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia menuntut adanya sistem penyelesaian sengketa yang mampu mengakomodasi karakteristik transaksi elektronik yang cepat, fleksibel, dan lintas wilayah. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi digital sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks tersebut, *Online Dispute Resolution* (ODR) memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Online Dispute Resolution* (ODR) tidak hanya mampu memberikan efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa, tetapi juga dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap keadilan serta memperkuat sistem perlindungan konsumen di era ekonomi digital.

Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia memerlukan dukungan regulasi yang jelas dan komprehensif agar mekanisme tersebut dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa. Oleh karena itu, diperlukan suatu formulasi pengaturan yang tepat mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sistem hukum Indonesia, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan ekonomi digital dan transaksi *e-commerce* telah menciptakan kebutuhan yang mendesak terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap

perkembangan teknologi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka langkah yang tepat adalah dengan segera dilakukan penyusun Undang-Undang baru yang mengatur tentang mediasi *online* yang dilengkapi dengan infrastruktur telekomunikasi, sistem keamanan dan lembaga mediasi *online*. Hal ini agar tidak terjadi kekosongan hukum di dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terkait transaksi *online*.

Ketiadaan pengaturan yang komprehensif mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sistem hukum Indonesia menunjukkan adanya kekosongan hukum (legal gap) yang perlu diatasi melalui penelitian akademik yang mendalam. Berdasarkan pada deskripsi permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini sebagaimana dipaparkan diatas, maka peneliti mempunyai ketertarikan untuk mengkaji dan meneliti secara normatif mengenai Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia untuk dilakukan guna merumuskan model regulasi yang mampu memberikan kepastian hukum, meningkatkan perlindungan konsumen, serta mendukung pembangunan ekosistem ekonomi digital terkait dengan hukum bisnis di Indonesia.

## B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan disertasi ini memiliki rumusan masalah penelitian yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution*?

2. Apa saja yang menjadi penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* ?
3. Bagaimana Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia ?

## C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan disertasi ini memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran teknologi dalam penyelesaian sengketa konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menemukan apa saja yang menjadi penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

## D. Manfaat Penelitian

Dalam disertasi penelitian ini memiliki manfaat yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan pada khususnya dalam

bidang rekonstruksi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pemerintah maupun masyarakat tentang Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolutian* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

**E. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan penelusuran melalui internet yang telah dilakukan, sepengetahuan peneliti sudah ada penelitian disertasi sebelumnya yang memiliki karakter yang relatif mirip dalam hal kajian tetapi berbeda pada karakteristik subyeknya terkait *Online Dispute Resolutian* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, sedangkan penelitian ini lebih memusatkan tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution*, faktor penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* serta Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Berikut 6 Disertasi dari penelusuran melalui internet yang diperoleh peneliti :

1. Disertasi atas nama Stella dengan NPM 188101001 pada Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara Tahun 2023, dengan judul Pertanggungjawaban Hukum Perdata Penyelenggaraan Sarana Perantara Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik *(E-Commerce*) Di Indonesia.

Rumusan masalah:

a. Bagaimana pertanggungjawaban hukum yang menjadi prinsip utama dari penyelenggaraan sarana perantara dengan para pelaku usaha lainnya dalam *e-commerce* ?
b. Bagaimana pertanggungjawaban hukum perdata perantara dalam harmonisasi hubungan hukum untuk memberantas segala hambatan *e-commerce* ?
c. Bagaimana kebijakan pemerintah untuk menjamin keamanan *e-commerce* di Indonesia ?

Penelitian disertasi ini mengulas tentang perkembangan teknologi informasi dalam perdagangan yang menghasilkan perdagangan perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) memiliki dasar hukum utama dari Pasal 1320 KUHPerdata, dimana terbentuknya kesepakatan antara para pihak pelaku usaha dengan konsumen.

Penyelenggaraan sarana prasarana dengan penjual yang berkedudukan hukum sebagai para pelaku usaha *e-commerce* memiliki prinsip pertanggungjawaban hukum atas hak dan kewajiban dalam digitalisasi perdagangan. Prinsip pertanggungjawaban hukum dalam informasi dan transaksi yang jelas melalui sistem elektronik dalam kesepakatan dari para pihak telah dinyatakan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pertanggungjawaban hukum perdata menjadi prinsip utama para

pelaku usaha untuk menjamin harmonisasi hubungan hukum antara para pihak. Hubungan hukum para pihak dapat dilaksanakan dengan aman danterkendali untuk memberantas segala hambatan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dalam perdagangan melalui sistem elektronik, sehingga perlindungan hukum terbentuk dalam pelayanan hukum yang terbaik bagi masyarakat.

Kebijakan pertanggungjawaban hukum perdata harus dilaksanakan penyelenggaraan sarana perantara untuk menjamin etika bisnis dalam *e-commerce* yang aman seperti yang telah terbentuk pada Negara Singapura. Selain itu dibutuhkan juga Pemerintah di Indonesia yang sangat berperan penting untuk menegakkan regulasi hukum *e-commerce* yang jelas dalam kewajiban bertanggung jawab dari pihak penyelenggara sarana perantara serta pengawasan bagi para pelaku usaha yang bekerjasama dalam pemasaran, sehingga perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) dapat terjamin dengan aman, jujur dan terpercaya di Indonesia.

2. Disertasi atas nama Andi Widiatno Hummerson dengan NPM 208191001 pada Program Studi Doktor Hukum Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara Tahun 2023, dengan judul Tanggung Jawab Hukum Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Pengendalin dan Prosesor Terhadap Kebocoran Data Pribadi Di Indonesia.

   Rumusan masalah:

a. Bagaimana klasifikasi subjek-subjek hukum dalam pengaturan mengenai data pribadi di peraturan perundang-undangan ?
b. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum penyelenggaraan sistem elektronik ?
c. Bagaimana model tanggung jawab hukum bagi penyelenggaraan sistem elektronik, pengendali dan prosesor data pribadi terhadap kebocoran data pribadi di Indonesia ?

Penelitian disertasi ini mengulas tentang klasifikasi dari subjek-subjek hukum pada penyelenggaraan data pribadi dibagi menjadi beberapa macam. subjek hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi menyebutkan yaitu: pertama bahwa Pengendalian Data Pribadi secara khusus, bila secara umum terdapat orang, badan publik, korporasi dan organisasi Internasional, selain itu berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan peraturan turunannya terdapat Penyelenggaraan Negara, Badan Usaha dan Masyarakat.

Kedua bentuk tanggung jawab subjek hukum atas kebocoran data pribadi dibagi menjadi tiga yaitu tanggung jawab administratif, tanggung jawab perdata dan tanggung jawab pidana. Secara khusus tanggung jawab secara administratif dijatuhkan karena tidak menjalankan perintah undang-undang, bila secara keperdataan tanggung jawab hukum yang digunakan adalah tanggung jawab *base on fault*, idealnya adalah *strict liability* atau setidaknya *presumtion of*

*lialibility principle*. dalam hukum pidana bentuk tanggung jawab yang dijatuhkan menggunakan *vicarious libility*.

Ketiga, model atau skema tanggung jawab hukum yang direkomendasikan peneliti terletak pada model tanggung jawab administrasi dan keperdataan. Secara administrasi peneliti merekomendasikan adanya ambang batas waktu dalam proses pengaduan dan juga indikator pertimbangan penjatuhan sanksi administrasi karena belum diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, sedangkan dalam model penelitian keperdataan peneliti merekomendasikan adanya mekanisme gugatan *class action* agar membuat proses menjadi efektif dan efesien karena tidak diatur pula di Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

3. Disertasi atas nama Misnar Syam dengan NPM 1830112015 pada Program Doktor Ilmu Hukum, Universitas Andalas Padang Tahun 2022, dengan judul Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Pembaharuan Hukum Perlindungan Konsumen Rumusan masalah:
   a. Bagaimana pengaturan pembalikan beban pembuktian dalam sistem hukum di Indonesia ?
   b. Bagaimana pembalikan beban pembuktian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen yang berkeadilan ?

c. Bagaimana prosfektif pembalikan beban pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen dikaitkan dengan pembaharuan hukum perlindungan konsumen ?

Penelitian disertasi ini mengulas tentang beban pembuktian yang diberlakukan dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Udang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat (5) dan Pasal 28 adalah pembalikan beban pembuktian.

Tujuan dari pemberlakukan pembalikan beban pembuktian ini adalah memberikan perlindungan kepada konsumen, sehingga ketika dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen akan mendapatkan hanya kembali. Pembalikan beban pembuktian ini terbatas, dimana pelaku usaha hanya membuktikan unsur kesalahan saja, sementara unsur lain dari perbuatan melawan hukum dan wanprestasi tetap harus dibuktikan oleh pelaku usaha. Hal ini menyulitkan konsumen untuk membuktikannya, sehingga tujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tidak tercapai. Selain itu dari penyelesaian sengketa yang merupakan termasuk penyelesaian sengketa perdata, hukum acara yang digunakan di Pengadilan adalah *Herziene Inlandsch Reglement* pada Pasal 163, *Regchtreglement voor de Buitengewesten* pada Pasal 163, *Rechtreglement voor de Buitengewesten* pada Pasal 283 dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Pasal 1635 menganut beban pembuktian biasa, dengan asas *actori incumbit*

*probation* yang menyebabkan ketidakpastian hukum dalam penerapannya *Lhfym oty*.

Pengaturan pembalikan beban pembuktian terdapat dalam tindak pidana korupsi dan tindak pidana pencucian uang serta penyelesaian sengketa konsumen. Pembalikan beban pembuktian dalam penegakan hukum yang berkeadilan adalah dengan menerapkan prinsip keadilan yang telah memenuhi sila-sila Pancasila dnegan menerapkan pembalikan beban pembuktian dengan pengecualian. Pembaharuan hukumnya, membedakan pembalikan beban pembuktian antara perbuatan melawan hukum dengan wanprestasi dan mengatur tentang alat bukti yang digunakan. Sebaiknya juga pembuktian diatur dalam satu bab khusus yang lebih tegas dan rinci dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen khusus hukum acara perdata yang baru dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang baru terkait dengan pembalikan beban pembuktian.

4. Disertasi atas nama Sarman Sinaga dengan NPM 10301700106 pada Program Doktor (S3) Ilmu Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang Tahun 2019, dengan judul Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Transaksi Elektronik *(E-commerce*) Berbasis Nilai Keadilan.

   Rumusan masalah:

   a. Mengapa penyelesaian sengketa bisnis dalam transaksi elektronik (*e-commerce*)saat ini belum mencerminkan nilai keadilan ?

b. Apa kelemahan-kelemahan penyelesaian sengketa bisnis dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) saat ini ?

c. Bagaimana rekonstruksi penyelesaian sengketa bisnis dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) berbasis nilai keadilan ?

Penelitian disertasi ini mengulas bahwa dalam transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari kemungkinan timbulnya pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu atau kedua belah pihak. Para pihak dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau arbitrase, bila belum dapat disesaikan dapat mengajukan gugatan di Pengadilan.

Kelemahan-kelemahannya adalah bahwa pengaturan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Eletronik bersifat umum dalam hubungan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik. Sistem elektronik dan sangatlah sempit sekali ruang lingkup penyelesaian sengketa bisnis dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga menimbulkan kerancuan regulasi maupun kerancuan proses penyelesaian sengketa.

Rekonstrusi hukum pengaturan diversi, bahwa rumusan Pasal 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebelum direkonstruksi terdiri hanya 2 (dua) ayat, maka setelah direkontruksi menjadi 4 (empat) ayat dengan menambahkan khusus tentang Konsumen *E-Commerce* dapat melakukan upaya penyelesaian

sengketa dengan menempuh jalur non litigasi melalui BPSK , dan jika abelum berhasil dapat menempuh dengan cara litigasi melalui pengadilan. Penemuan teori hukum baru yaitu : Teori Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* yang berkeseimbangan dan berkeadilan Pancasila pada masa yang akan datang penyelesaian sengketa secara non litigasi melalui Badan Penyesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan penyelesaian sengketa *E-Commerce* melalui pengadilan jika tidak berhasil upaya penyelesaian sengketa menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

5. Disertasi atas nama Endang Hadrian dengan NPM 210151007 pada Program Pascasarjana Doktor Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Trisakti Jakarta Tahun 2019, dengan judul Penyelesaian Sengketa Melalui Perdamaian Pada Sistem Peradilan Perdata Sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan di Indonesia.

   Rumusan masalah:

   a. Bagaimana legal standing dari Akta Perdamaian yang memiliki kekuatan hukum mengikat para pihak dalam sengketa keperdataan ?
   b. Faktor-faktor apa yang menyebabkan masyarakat tidak memaksimalkan forum mediasi guna membuat Akta Perdamaian dalam memyelesaikan sengketa keperdataan di antar mereka ?
   c. Upaya hukum apa saja yang dapat diterapkan sehingga Akta Perdamaian memiliki kesamaan kekuatan eksekutorial yang sesungguhnya dalam sengketa keperdataan ?

Penelitian disertasi ini mengulas tentang penyelesaian sengketa melalui non litigasi atau melalui perdamaian yang bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam tentang legal standing dari Akta Pedamaian yang memiliki kekuatan hukum mengikat para pihak dalam sengketa keperdataan dan upaya hukum apa saja yang dapat diterapkan agar perdamaian memiliki kekuatan eksekutorial yang sesungguhnya dalam sengketa keperdataan.

Penyelesaian sengketa melalui proses litigasi dimuka pengadilan, berasaskan peradilan yang sederhana , cepat dan biaya ringan. Asas sederhana, cepat dan biaya ringan tersebut diterapkan dalam praktek pengadilan dnegan tujuan untuk meringankan beban masyarakat dalam hal yang sedang menghadapi permasalahan dan mengambil jalan keluar melalui pengadilan. Pengadilan adalah yang menjadi harapan satu-satunya agar permasalahan yang dibawa kepengadilan dapat diselesaikan dengan seadil-adilnya dan dapat mempunyai kepastian hukum dalam permasalahan yang dihadapi sehingga dapat diselesaikan secara pasti. Namun kenyataannya asas peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut belum berjalan efektif di pengadilan sehingga banyak tumpukan perkara dipengadilan. Oleh karenanya dengan proses perdamaian diharapkan dapat mengurangi penumpukan perkara di Pengadilan.

Terhadap Akta Perdamaian terkadang ada para pihak yang tidak memmatuhi Akta Perdamaian tersebut, sehingga ada Akta Perdamaian

yang tidak dapat dilaksanankan. Padahal Akta Perdamaian mempunyai kekuatan hukum yang sama seperti kekuatan hukum yang telah berkekuatan hukum tetap, maka apabila salah satu pihak tidak memenuhi Akta Perdamaian tersebut, hanya dapat dimintakan eksekusi ke Pengadilan.

Berdasarkan Pasal 130 ayat (2) HIR , Pasal 1851 KUHPerdata dan Perma Nomor 1 Tahun 2016, Akta Pedamaian mempunyai legal standing dengan kekuatan hukum yang sama seperti kekuatan hukum yang telah berkekuatan hukum tetap. Pasal 130 ayat (3) HIR juga menambahkan bahwa putusan pengadilan yang terjadi karena akta peradilan sudah tidak bisa untuk naik banding, serta dikarenakan sudah berkekuatan hukum tetap, maka menurut Pasal 195 HIR apabila salah satu pihak ingkat maka perlu dimintakan eksekusi ke Pengadilan. PERMA Nomor 1 Tahun 2016 yang telah mengatur ketentuan mengenai mediasi secara subtantif, sudah selayaknya Sistem hukum Pedata Indonesia mempunyai ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata sendiri yang didalamnya antara lain secara khusus mengatur ketentuan mengenai Mediasi

6. Disertasi atas nama Harpani Matnuh dengan NPM 127010103111004 pada Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Brawijaya Tahun 2016, dengan judul Rekonstruksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Mewujudkan Pengadilan Khusus Konsumen di Indonesia.

Rumusan masalah:

a. Bagaimana ligitimasi penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK?
b. Bagaimana kekuatan hukum putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen?
c. Bagaimana urgensi rekonstruksi BPSK menjadi pengadilan khusus konsumen ?

Penelitian disertasi ini mengulas tentang adanya ketidakadilan dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, karena pengaturan kewenangan dan tata kelola kelembagaan BPSK belum memenuhi asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Adapun menurut isue hukum normatif yaitu legitimasi kelembagaan BPSK masih lemah karena tidak didukung oleh peraturan pelaksanaan lainnya,sedangkan legitimasi kewenangan BPSK terlalu luas dan melampaui tugas dan wewenang pokoknya untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, berikut kekuatan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikut tidak bisa dilaksanakan secara mutlak karena tidak memiliki kekuatan eksekuturial dan adanya peluang keberatan pengajuan keberatan atas putusan majelis (BPSK) kepada Pengadilan Negeri, kemudian urgensi rekonstruksi BPSK menjadi Pengadilan Khusus Konsumen sangat diperlukan.

Disimpulkan pertama legitimasi kelembagaan BPSK masih lemah karena Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 belum

didukung oleh asas-asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 jo, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 antara lain, kesesuaian antara jenis , hirarki dan materi muatan dapat dilaksanakan, kedayagunaan an kehasilgunaan sehingga sampai saat ini baru terbentuk 156 BPSK daerah kabupaten/kota di Indonesia.

Legitimasi kewenangan BPSK yang diberikan oleh Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan 13 kewenangan telah melampaui kewenangan yang diberikan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang bersifat final dan mengikat (binding) tidak dapat dilaksanakan secara mutlak dengan adanya ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan kesempatan bagi para pihak untuk mengajukan keberatan atas putusan majelis BPSK kepada Pengadilan Negeri. Hal ini bertentangan dengan tujuan dibentuk BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan secara efisien, cepat, murah dan profesional. Ketiga urgensi rekonstruksi BPSK menjadi pengadilan khusus konsumen secara litigasi dilatar belakangi oleh kompleksitas sengketa barang dan jasa, lemahnya ligitimasi kelemahan dan kekuatan keputusan BPSK, adanya peluang yuridis pembentukan pengadilan khusus konsumen.

## F. Kerangka Teori

Teori menurut Soerjono Suekanto merupakan sekumpulan konsep dan proposisi yang sisitematis dan terorganisir, yang digunakan untuk menjelaskan fenomena tertentu dalam masyarakat.[73] Teori berfungsi sebagai alat untuk menganalisis dan memahami berbagai fenomena sosial yang kompleks. Dengan demikian teori tidak hanya berfungsi untuk menjelaskan tetapi juga untuk memberikan wawasan dalam menagani isu-isu yang ada dalam masyarakat.[74]

Kerangka teori dalam penelitian merupakan tulang punggung penelitian karena disini diuraikan landasan-landasan ilmiah atau teori yang digunakan untuk menganalisis temuan penelitian.[75] Rahardjo mengatakan kerangka teori merupakan pendukung dalam membangun atau berupa penjelasan dari permasalahan yang dianalisis.[76] Koentjaraningrat mengatakan bahwa landasan teori atau lazim disebut kerangka teori, berisikan teori yang dapat membantu tujuan dan arah penelitiannya serta berguna untuk menentukan konsep secara tepat.[77] Adapun beberapa teori yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan ini adalah teori keadilan sebagai *Grand Theory*, teori perlindungan hukum

---

[73] Soerjono Soekanto (2), *Sosiologi: Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm.12-16.

[74] Peter G.Knight, *Theoritical Approaches to Sociology* (New York: Routledge, 2006), hlm. 27.

[75] Sugiyono, *op.cit* hlm.60. lihat juga Uma sekarang, *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach* (Illionis: Sountern University at Carbondale (SIUC), 1984), hlm.80.

[76] Satjipto Rahardjo, *Mengejar Keteraturan Menemukan Ketidakteraturan (Teaching Order Finding Disorder)*, Pidato Mengakhiri masa jabatan sebagai guru besar tetap pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 15 Desember 2000, hlm.8

[77] Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Edisi Ketiga (Jakarta: Gramedia, 1993), hlm.19.

sebagai *Middle Renge Theory* dan teori penyelesaian sengketa sebagai *Applied Theory*.

**1. Teori Keadilan**

Teori keadilan dalam bahasa Inggris disebut dengan *theory of justice*, dalam bahasa Belanda disebut *theorie van rechtvaardigheid* yang terdiri dari 2 kata yaitu: teori dan keadilan. keadilan berasal dari kata adil, adil diartikan dapat diterima secara objektif.[78] Berdasarkan kamus besar bahasa indonesia (KBBI) *online*, adil adalah sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar dan tidak sewenang- wenang.[79]

Keadilan dapat diartikan sebagai kebaikan, kebajikan dan kebenaran, yaitu suatu kewajiban moral yang mengikat antara anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Keadilan sebagai nilai yaitu yang menjadi tujuan yang disepakati bersama oleh anggota masyarakat serta diusahakan pencapaiannya demi keadilan itu sendiri.[80] Ada beberapa teori keadilan diantaranya yaitu menurut pendapat beberapa ahli adalah :

John Stuart Mill berpendapat bahwa tidak ada teori keadilan yang bisa dipisahkan dari tuntutan kemanfaatan. Keadilan bergantung pada asas kemanfaatan dan tidak bertentangan dengan asas ini, karena itulah semua aturan keadilan termasuk kesetaraan, bisa tunduk kepada tuntutan-tuntutan

[78] Algra, dkk, *Mula Hukum* (Jakarta: Binacipta, 1983), hlm.7.

[79] Media Indonesia, "Ini Pengertian Adil Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia", https://mediaindonesia.com (selasa, 24 Februari 2025).

[80] Bahder Johan Nasution, "Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dan Pemikiran Klasik Sampai Pemikiran Modern",*Yustusia Jurnal*, Vol. 3 No.2 (2 Mei-Agustus 2014), hlm.129.

kemanfaatan.[81] Jhon Stuart Miil menyajikan pendapat tentang pengertian keadilan, keadilan adalah:

> "nama bagi kelas-kelas aturan moral tertentu yang menyoroti kesejahteraan manusia lebih dekat daripada dan karenanya menjadi kewajiban yang lebih absolute aturan penuntut hidup apapun yang lain. Keadilan juga merupakan konsep di mana kita menemukan salah satu esensinya, yaitu hak yang diberikan kepada individu-mengimplikasikan dan memberikan kesaksian mengenai kewajiban yang lebih mengikat".[82]

Notonegoro berpendapat memfokuskan pada keadilan yang terjadi dalam masyarakat, bangsa dan negara, keadilan yang hakiki adalah keadilan yang terdapat dalam masyarakat, Notonegoro menyajikan tentang konsep keadilan adalah:

> "Kemampuan untuk memberikan kepada diri sendiri dan orang lain apa yang semestianya, apa yang telah menjadi haknya. Hubungan antara manusia yang terlibat di dalam penyelenggaraan keadilan terbentuk dalam pola yang disebut hubungan keadilan segitiga, yang meliputi keadilan yang bertaat atau legal (*legal justice*), dan keadilan komutatif (*komutative justice*)".[83]

Aristoteles berpendapat keadilan dibagi menjadi dua yaitu keadilan dalam arti umum yaitu keadilan yang berlaku bagi semua orang, dan keadilan dalam arti khusus yaitu merupakan keadilan yang berlaku hanya ditujukan pada orang tertentu saja.[84] Aristoteles juga membagi keadilan menjadi dua macam yaitu keadilan distributif (keadilan yang berlaku dalam ranah hukum publik yaitu fokus pada distribusi kekayaan dan barang lain yang diperoleh) dan keadilan korektif (berhubung dengan membetulkan atau membenarkan sesuatu yang

---

[81] Karen Lebacqz, *Teori-Teori Keadilan* (Bandung, Nusa Media, 2014), hlm. 23-24.

[82] Karen Lebacqz, *Six Theories of Justice (Teori-teori Keadilan)*, Penerjemah Yudi Santoso (Bandung: Nusa Media, 2011), hlm. 23.

[83] Notonegoro, *Pancasila Secara Ilmiah Populer* (Jakarta: Pancoran Tujuh Bina Aksara., 1971), hlm. 98.

[84] Hans Kelsen, *Dasar-dasar Hukum Normatif* (Bandung: Nusa Media, 2008), hlm.146.

salah, memberikan kompensasi bagi pihak yang dirugikan atau memberikan hukuman yang pantas bagi pelaku kejahatan.

Plato berpendapat keadilan adalah emansipasi dan partisipasi warga polis/negara dalam memberikan gagasan tentang kebaikan untuk negara. Hal ini kemudian dijadikan pertimbangan bagi suatu undang-undang.[85] Plato mengemukakan tentang esensi keadilan yang dikaitkan dengan kemanfaatan:

> " keadilan mempunyai hubungan yang baik dan adil ditentukan oleh pernyataan bahwa yang belakangan menjadi bermanfaat dan berguna hanya apabila sebelumnya dimanfaatkan yang menyatakan bahwa gagasan tentang keadilan menghasilkan satu-satunya nilai dari gagasan tentang kebaikan".

H.L.A Hart berpendapat tentang prinsip-prinsip keadilan ia mengemukakan bahwa:

> " dalam berbagai pendapat konsep keadilan bahwa para individu dihadapan yang lainnya berhak atas kedudukan relatif berupa kesetaraan atau ketidaksetaraan tertentu. Ini merupakan sesuatu yang harus dipertimbangkan dalam ketidakpastian kehidupan sosial ketika beban atau manfaat hendak dipulihkan ketika terganggu. Dari situlah menurut tradisi keadilan dipandang sebagai pemeliharaan atau pemulihan keseimbangan (*balance*) atau jatah bagian (*proportion*) dan kaidah pokoknpya sering dirumuskan sebagai perlakuan hal yang serupa dan tidak serupa, kendatipun demikian kita perlu menambahkan padanya dan perlakukan hal-hal yang berbeda dengan cara yang berbeda".[86]

John Rawls, menyajikan tentang konsep keadilan sosial, keadilan sosial merupakan prinsip kebijaksanaa rasional yang diterapkan pada konsep kesejahteraan (hasil pengumpulan) kelompok.[87] Josep Pieper membagikan keadilan menjadi empat macam yang meliputi *iustitia commutative* (mengatur perhubungan seseorang demi seseorang), *iustitia distributive* (mengatur

---

[85] Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum* (Yogyakarta: Atma Jaya Yogyakarta, 2011), hlm.240.

[86] H.L.A Hart, *Dasar-dasar Hukum Normatif* (Bandung: Nusa Media, 2008), hlm. 2.

[87] John Rawls, *A Theory of Justice Teori Keadilan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 26.

perhubungan masyarakat dengan manusia seseorang), *iustitia legalis* atau generalis (yang mengatur hubungan perseorangan dengan keseluruhan masyarakat) dan *iustitia protectiva (ciong)* yaitu keadilan yang memberikan kepada masing-masing pengayoman (perlindungan) kepada manusia pribadi.[88]

St. Thomas Aquinas membagi keadilan khususnya keadlian ekonomi kedalam tiga jenis yaitu *commutative justice* ( berkaitan dengan beroprasinya ekonomi pasar, penghormatan terhadap kontrak dan hak milik pribadi), *distributive justice* ( penting untuk berfungsinya ekonomi tentang bagaimana membagi keuntungan dalam kegiatan ekonomi) dan *social justice* (berkenaan dnegan kebutuhan ekonomi untuk mempunyai *structures dan institutions*, jika hubungan ekonomi tidak baik akan berakibat kurangnya produktivitas).[89]

Konsep teori keadilan yang dipilih dalam penulisan disertasi ini adalah yang dikemukakan oleh John Rawls merupakan sebuah *grand theory* yang akan digunakan untuk mengkaji dan menjawab tentang pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian konsumen di Indonesia.
Konsep teori ini menekankan justice as fairness, kaadilan tercapai jika semua pihak punya akses yang sama ke mekanisme penyelesaian sengketa tanpa hambatan biaya, waktu dan jarak.konsumen didaerah terpencil sering kesulitan akses pengadilan konvensional maka ODR memotong hambatan tersebut lewat platform digital,jadi lebih adil secara akses. Keadilan restroratif dengan mediasi dan negosiasi dengan tujuan untuk memulihkan hubungan dan memenuhi kepentingn kedua belah pihak sesuai prinsip *win-win solution.*

[88] Notohamidjojo, *Demi Keadilan dan Kemanusiaan* (Salatiga: PBK Gunung Mulia, 1975), hlm. 29.
[89] Erman Rajagukguk, *Filsafat Hukum Ekonomi* (Jakarta: Bahan Kuliah, 2009), hlm.10.

## 2. Teori Perlindungan Hukum

Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, *yaitu legal protection theory*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan *theorie van de wettelijke bescherming* dan dalam bahasa Jerman disebut *dengan theorie der rechtliche schutz*. Secara gramatikal perlindungan adalah tempat berlindung atau hal (perbuatan) memperlindungkan.[90] Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Tentunya perlindungan hukum diberikan oleh negara kepada masyarakatnya demi mewujudkan stabilitas dalam hal apapun, termasuk didalamnya dalam hal ekonomi dan hukum. menurut terminologi perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum.[91] Satijipto Raharjo menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah:

> " memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum".[92]

Menurut maria Theresia Geme mengartikan perlindungan hukum adalah:

> "berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang".[93]

---

[90] Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2022), hlm. 135.

[91] Hilda Hilmiah Dimyati, "Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal", *Jurnal Cita Hukum*, Vol. II No. 2, (Desember 2014), hlm. 342.

[92] Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.54.

[93] Maria Theresia Geme, "*Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Hukum Adat dalam Pengelolaan Cagar Alam Watu Ata Kabupaten Ngada*, Provinsi Nusa Tenggara Timur (Malang: Disertasi Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Unversitas Brawijaya, 2012).hlm.99.

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Roscou Pound mengemukakan hukum merupakan alat rekayasa sosial (*law as tool of sosial enginering*). Kepentingan manusia, adalah suatu tuntutan yang dilindungi dan dipenuhi dalam bidang hukum. Roscou Pound membagi kepentingan manusia yang dilindungi hukum menjadi tiga macam yang meliputi yaitu *public interest* (kepentingan umum), *sosial interest* (kepentingan masyarakat) dan *privat interest* (kepentingan individual).[94]

Hukum sebagai pelindung kepentingan manusia berbeda dengan norma-norma yang lain. Karena hukum itu berisi perintah dan /atau larangan serta pembagian hak dan kewajiban. Sudikno Mertokusumo mengemukakan tidak hanya tentang tujuan hukum, tetapi juha tentang fungsi hukum dan perlindunga hukum, ia berpendapat bahwa:

> "Dalam fungsinya sebagai pelindung kepentingan manusia hukum mempunyai tujuan. Hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai, adapun tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya ketertiban di dalam masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi. Dalam mencapai tujuannya itu hukum bertugas membagi hak dan kewajiban antara perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum".[95]

Perlindungan hukum dapat digunakan untuk melindungi kepentingan umum sebelum tindakan sewenang-wenang yang merupakan tujuan hukum yang dapat diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.berlandaskan teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah

---

[94] Lili Rasyidi, *Filsafat Hukum* (Bandung: Remadja Karya, 1988), hlm. 228.

[95] Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengentar* (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm. 71.

perlindungan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan kesewenangan.[96] Pendapat lain dari Muchsin, perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu :[97]

a. Perlindungan Hukum Preventif

   Yaitu pemberian perlindungan dari pemerintah dengan tujuan dapat menghindari terjadinya pelanggaran. Keadaan ini termuat dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya pelanggaran serta memberikan tanda atau batasan-batasan dalam melaksanakan kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

   Yaitu bentuk dari perlindungan akhir berbentuk sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan jika hal tersebut sudah terjadi adanya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

   Teori perlindungan Hukum ini digunakan sebagai *middle range theory* dalam penelitian ini dan juga akan digunakan sebagai pisau analisis dalam mengkaji dan menganalisis permasalahan yang ada.

   Konsep teori Perlidungan Hukum yang dipilih dalam penulisan disertasi ini adalah yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon dimana hukum

---

[96] Philipus M. Hadjon, *"Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya". Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara (* Surabaya:PT Bina Ilmu, 1897), hlm. 25.

[97] Muchsin, *"Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia"* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret,2003), hlm. 20.

berfungsi melindungi hak asasi manusia. Hak konsumen atas rasa aman hak didengar adalah HAM ekonomi. ODR adalah instrument hukum yang memfasilitasi perlindungan tersebut diera digital.

**3. Teori Penyelesaian Sengketa**

Secara filosofis, penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum antara satu dengan yang lainnya. Teori yang mengkaji tentang hal itu disebut dengan teori penyelesaian sengketa. Istilah teori penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa inggris, yaitu *dispute aettlement of theory*, bahasa Belandanya yaitu theori *van de beslechting van geschillen*, sedangkan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der streitbeilegung*. Ada 3 suku kata yang terkandung dalam teori penyelesaian sengketa yaitu:

a. Teori
b. Penyelesaian
c. sengketa

Penyelesaian adalah proses, perbuatan, cara penyelesaian. Menyelesaikan diartikan menyudahi, menjadikan berakhir, membereskan atau memutuskan, mengatur, memperdamaikan (perselisihan atau pertengkaran) atau mengatur sesuatu sehingga menjadi baik.[98] Istilah sengketa berasal dari terjemahan bahasa inggris, yaitu *Dispute*. Sedangkan dalam bahasa Belanda

[98] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 801.

disebut dengan istilah *Geding* atau *Proces.* Sementara itu, penggunaan istilah sengketa itu sendiri belum ada kesatuan pandangan dari para ahli. Ada ahli yang menggunakan istilah sengketa, dan ada juga yang menggunakan istilah konflik.[99] Kedua istilah ini sering kali digunakan oleh para ahli. Richard L. Abel menggunakan istilah sengketa, sedangkan Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, serta Neder dan Todd menggunakan istilah konflik. Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan pengertian sengketa berarti:

> "persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang bersengketa tidak dicapai secara simultan (secara serentak)".[100]

Laura Nader dan Harry F. Todd Jr, mengartikan sengketa adalah:

> "keadaa di mana sengketa tersebut dinyatakan di muka atau dengan melibatkan pihak ketiga. Selanjutnya ia mengemukakan istilah pra konflik dan konflik. Pra konflik adalah keadaan yang mendasari rasa tidak puas seseorang. Konflik itu sendiri adalah keadaan di mana para pihak menyadari atau mengetahui tentang adanya perasaan tidak puas tersebut".[101]

Teori penyelesaian sengketa dikembangkan oleh Ralf Dahrendorf pada tahun 1958, teori penyelesaian sengketa berorientasi kepada struktur dan institusi sosial.[102] Ralf Dahrendorf berpendapat bahwa masyarakat mempunyai dua wajah yaitu sengketa (menganalisis sengketa kepentingan menggunakan kekerasan yang mengikat masyarakat bersama dihadapan tekanan itu) dan konsensus (menguji nilai integrasi dalam masyarakat).

---

[99] Salim dan Erlines Septiana Nurbani, *Penerapan Teori hukum Pada Penelitian Thesis dan Disertasi* ( Depok: PT.Raja Grafindo Persada, 2022), hlm. 136.

[100] Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z.Rubin, *Konflik Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm.9-10.

[101] Valerine J.L. Kriekhoff, *Mediasi (Tinjauan dari Segi Antropologi Hukum), dalam Antropologi Hukum: Sebuah Bunga Rampai* oleh T.O Ihromi, (Jakarta: Yayasan Obor, 2001), hlm. 225.

[102] George Ritzer dan Douglas J. Googman, *Teori Sosiologi Modern (Modern Sociological Theory)*, Diterjemahkan oleh Alimanda (Jakarta: Prenada, 2007), hlm. 153-154.

Sengketa akan terjadi dimana saja sepanjang terjadi interaksi antara sesama manusia, baik individu maupun kelompok tertentu , yang perlu diketahui bahwa konflik merupakan sesuatu yang tidak baik dan merupakan suatu gangguan.[103] Penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengakhiri konflik atau pertentangan-pertentangan yang terjadi didalam masyarakat. Dengan adanya penyelesaian itu, maka hubungan para pihak akan kembali seperti semula. Untuk mengakhiri sengketa yang timbul dalam masyarakat diperlukan adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hal itu. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penyelesaian sengketa, meliputi:

a. kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata
b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
c. Undang-Undang Nomor 7 tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sasial.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa merupakan salah satu undang-undang yang mengatur tentang penyelesaian sengketa atau beda pendapat antara para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian

[103] Meirina Nurlani, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia", *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan,* Vol. 3 No. 1 (Desember 2021), hlm. 26.

sengketa. Cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat menurut Laura Neder dan Harry F. Todd Jr. Ada tujuh yaitu: *lumping it* (membiarkan saja), *avoidance* (mengelak), *coercion* (paksaan), *negotiation* (perundingan), *mediation* (mediasi), *arbitration* (arbitrase) dan *adjudication* (peradilan).[104]

Teori penyelesaian sengketa dijadikan sebagai *applied theory* oleh penulis, teori penyelesaian sengketa juga digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada terkait dengan Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolutin* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang ada di indonesia. Ada 2 pendekatan besar yang digunakan yaitu:Adjudikasi dan ADR/ODR. Teori ODR adalah cabang dari ADR menurut *Susskind dan Rule*, ADR lebih efesien, fleksibel dan menjaga relasi pihak bersengketa di banding litigasi. Teori penyelesaian sengketa mullti door courthouse yaitu bahwa pengadilan bukan satu-satunya pintu. ODR adalah pintu virtual yang harus diintegrasikan kesistem peradilan. Di Indonesia Mahkamah Agung sudah memulai lewat PERMA 1/2019 tentang e-court dan mediasi elektronik.

Ketiga teori yang digunakan oleh penulis yaitu teori keadilan, teori penyelesaian sengketa dan teori perlindungan hukum diharapkan nantinya dapat menganalisis dan menjawab permasalahan yang ada dalam penulisan ini. Ketiga teori digunakan dalam penulisan ini, namun yang paling dominan digunakan adalah Teori perlindungan hukum menjadi teori utama karena penelitian ini berfokus pada bagaimana negara melalui regulasi memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi digital serta menyediakan

[104] Laura Neder dan Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies* (New York: Columbia University Press, 1978), hlm. 9-11.

mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif melalui *Online Dispute Resolutin* (ODR)**.** Sementara itu, teori keadilan berfungsi sebagai dasar filosofis untuk menjamin keadilan dalam penyelesaian sengketa, dan teori penyelesaian sengketa berfungsi menjelaskan mekanisme operasional *Online Dispute Resolutin* (ODR) sebagai bagian dari perkembangan *Alternatif Dispute Resolution* (ADR).

## G. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan berfungsi sebagai alat untuk mengetahui sesuatu masalah yang akan diteliti, baik ilmu-ilmu sosial, ilmu hukum, maupun ilmu lainnya.[105] Suatu penelitian pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka menemukan jawaban atas rasa ingin tahu terhadap suatu permasalahan yang akan diteliti, sehingga dibutuhkan sebuah metode ilmiah untuk menjawab permasalahan-permasalahan dalam penelitian yang dimaksud.[106] Selanjutnya untuk menemukan suatu jawaban atas permasalahan-permasalahan pada penelitian ini , maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah sebagai alat untuk mengetahui sesuatu masalah yang akan diteliti, baik ilmu-ilmu sosial, ilmu hukum, maupun ilmu lainnya.[107] Hukum merupakan salah satu objek di bidang penelitian, merupakan

---

[105] Tampil Ashari Siregar, *Metode Penelitian Hukum Penulisan Skripsi* (Medan: Pustaka Bangsa Press, 2005), hlm.20

[106] Joenaidi Efendi dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm.3

[107] Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan pertama (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.17.

seperangkat peraturan perundang-undangan yang menjadi aturan hidup bagi masyarakat untuk ditaati agar tercipta keteraturan dan ketertiban, jika dilanggar maka akan dikenakan sanksi.[108]

Penelitian ini ditulis dengan mengunakan jenis penelitian hukum Normatif. Penelitian hukum normatif (doktrinal) menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.[109]

Ronny Hanitijo Soemitro menggunakan istilah penelitian yuridis normatif, yang dapat juga disebut penelitian hukum kepustakaan. Selanjutnya ia mengatakan penelitian yuridis normatif (*legal reserch*), merupakan penelitian yang mengkaji asas-asas dan kaidah-kaidah hukum.[110] Dalam penulisan disertasi ini penelitian yuridis normatif adalah bentuk penelitian yang menggunakan metode normatif untuk menganalisis masalah hukum. Keduanya sama-sama berfokus pada norma hukum. Baik metode penelitian normatif maupun penelitian yuridis normatif sama-sama: mengkaji hukum sebagai norma atau kaidah, menggunakan bahan hukum sekunder. bertujuan menemukan argumentasi hukum dan konsep hukum.

Penelitian yuridis normatif lebih spesifik dalam konteks ilmu hukum. Metode normatif dapat digunakan dalam berbagai bidang ilmu sosial,

---

[108] Ramlan, Tengku Erwinsyahbana dan Surya Perdana, *Metode Penulisan Hukum dalam Pembuatan Karya Ilmiah*, Cetakan pertama (Medan: Umsu Press,2023), hlm.65.

[109] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan Keenam (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), hlm.14.

[110] Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm.11-12

sedangkan penelitian yuridis normatif secara khusus digunakan dalam penelitian hukum yang menganalisis sistem hukum positif. Keduanya digunakan untuk menemukan preskripsi hukum

Penelitian yuridis normatif bertujuan menghasilkan preskripsi atau rekomendasi hukum, misalnya: rekonstruksi norma hukum, formulasi peraturan baru, interpretasi hukum dan pengembangan konsep hukum. Hal ini sangat relevan dalam penelitian disertasi yang bertujuan merumuskan formulasi pengaturan baru, seperti dalam penelitian yang ditulis tentang Formulasi *Online Dispute Resolution* (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.

**2. Pendekatan Penelitian**

Adapun pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu dengan menggunakan legislasi dan regulasi. Pemilihan pendekata ini memiliki relevansi dengan sifat penelitian hukum normatif. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menyatakan bahwa pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis isi dari peraturan hukum yang berlaku.[111]

[111] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *op.cit*, hlm. 13.

b. Pendekatan konseptual (*conseptual approach*)

Yaitu pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.[112] Bambang Waluyo menjelaskan pendekatan konseptual sebagai cara untuk memahami prinsip-prinsip dasar dan doktrin-doktrin hukum yang digunakan dalam analisis permasalahan hukum. fokusnya adalah pada penegmbangan pemikiran hukum melalui konsep-konsep yang telah ada atau dengan merumuskan konsep baru yang relevan dengan permasalahan hukum tertentu. Konsep-konsep ini biasanya dipahami melalui kajian literatur atau teori yang mendasari, tanpa melibatkan data empiris.[113]

**3. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah bersifat eksplanatoris (*explanatory legal study*) yaitu penelitian hukum yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau menolak teori atau hipotesis hasil penelitian terdahulu.[114] Umar husein mengatakan penelitian eksplanatoris (*explanatory reserch*) adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.[115]

---

[112] Peter Mahmud Marzuki , *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.93

[113] Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 14.

[114] Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti,2004), hlm.50.

[115] Umar Hussein, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm.36.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy mengatakan penelitian eksplanatori *(explanatory reserch*) merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal anatar variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.[116] Sifat penelitian eksplonatoris ini dianggap mampu untuk menjawab rumusan masalah pada penulisan disertasi ini.

**4. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian dalam penulisan ini berupa penelitian evaluatif. Penelitian evaluatif berkaitan dengan adanya hal yang diharapkan, yang kemudian dinilai dengan melakukan evaluasi. Menurut McMillan dan Schumacher penelitian avaluasi merupakan salah satu penerapan dari penelitian yang digunakan untuk menemukan berhasil atau tidaknya atau apakah ada manfaat/nilai dari suatu program atau kebijakan.[117]

Sukmadinata mengatakan evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.[118] Lebih lanjut Sukmadinata mengatakan tujuan penelitian evaluatif adalah:[119]

---

[116] Masri Singarimbun & Sofyan Effendi, *Metode Penelitan Survei*, Edisi Revisi (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995), hlm.4.

[117] McMillan JH dan Schumacer,S, *Research In Education: Evidence Based Inquiry* (New Jersey: Pearson Education Inc, 2010), hlm. 230.

[118] N.S. Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: UPI, 2009), hlm. 75.

[119] *Ibid*.

a. Membantu perencanaan pelaksanaan program.
b. Membantu dalam penentuan keputusan penyempurnaan atau perubahan program.
c. Membantu dalam penentuan keputusan keberlanjutan atau penghentian program.
d. Menemukan fakta-fakta dukungan atau penolakan terhadap program.
e. Memberikan sumbangan dalam pemahaman psikologis, sosial dan politik dalam pelaksanaan program serta faktor yang mempengaruhinya.
f. Menilai hubungan antar variabel melalui pengujian maupun analisis.

Penelitian evaluatif sering digunakan dalam penelitian disertasi hukum yang memiliki tujuan untuk merumuskan formulasi pengaturan hukum yang baru atau lebih ideal. Dalam konteks penelitian disertasi yang berjudul Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, Penggunaan bentuk penelitian evaluatif memiliki kaitan yang sangat erat dengan tujuan penelitian. Penelitian tersebut tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga untuk mengevaluasi efektivitas dan kecukupan pengaturan hukum yang ada dalam mengakomodasi penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi digital.

Evaluasi tersebut dilakukan terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dan pemanfaatan teknologi informasi, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,** Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahu 2016 jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui penelitian evaluatif, dapat dianalisis sejauh mana ketentuan-ketentuan dalam peraturan tersebut mampu mengakomodasi mekanisme penyelesaian sengketa secara daring atau *Online Dispute Resolution* (ODR)**.**

Penelitian evaluatif juga digunakan untuk menilai apakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mekanisme litigasi di pengadilan, telah mampu memberikan akses keadilan yang efektif bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Dalam praktiknya, berbagai mekanisme tersebut masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain proses penyelesaian sengketa yang relatif lama, keterbatasan akses bagi konsumen yang berada di wilayah berbeda, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyelesaian sengketa. Melalui pendekatan evaluatif, penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai kelemahan dan kekurangan dalam sistem pengaturan yang ada, seperti belum adanya regulasi yang secara khusus mengatur penyelenggaraan *Online Dispute Resolution* (ODR), belum jelasnya

mekanisme prosedural *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta belum adanya pengaturan mengenai kekuatan hukum putusan yang dihasilkan melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR).

Temuan-temuan tersebut menjadi dasar penting untuk merumuskan kebutuhan pembaruan hukum dalam bidang penyelesaian sengketa konsumen di era digital. Selanjutnya, hasil evaluasi terhadap pengaturan hukum yang berlaku akan digunakan sebagai dasar untuk merumuskan formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Formulasi tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, meningkatkan perlindungan konsumen, serta memperkuat sistem penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien di Indonesia. Dengan demikian, bentuk penelitian evaluatif dalam disertasi ini memiliki fungsi strategis, yaitu untuk menilai kelemahan pengaturan hukum yang ada sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan model pengaturan hukum yang lebih ideal mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

**5. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kewahyuan (bersumber dari Tuhan) dan data sekunder, selanjutnya dapat dilihat dalam uraian sebagai berikut:

a. Data kewahyuan, menurut Nur A Fadhil Lubis adalah Wahyu Tuhan yang diberikan kepada para Rasul-Nya sampai kepada manusia dalam

bentuk wacana kewahyuan (*revelation discourses*), seperti Taurat, Jabur, Injil dan Al-Qur'an.[120] Apabila dikaitkan dengan aliran hukum alam sebagaimana dikemukakan oleh Thomas van Aquino, bahwa hukum bila dilihat dari sumbernya berasal dari; hukum alam yang bersumber dari Tuhan (irrasional), dan hukum alam yang bersumber dari rasio manusia. Jadi, hukum berasal dari hukum positif yang dibuat oleh Tuhan seperti yang terdapat dalam kitab-kitab suci dan hukum positif buatan manusia.[121]

Sumber data kewahyuan merujuk pada nilai-nilai normatif yang berasal dari wahyu Tuhan, terutama yang terdapat dalam kitab suci dan ajaran agama, yang menjadi pedoman moral dalam kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas sosial, ekonomi, dan hukum.[122] Dalam perspektif hukum Islam, sumber data kewahyuan terutama berasal dari Al-Qur'an dan Hadist yang memuat berbagai prinsip dasar mengenai keadilan, kejujuran, tanggung jawab, serta penyelesaian sengketa secara damai. Nilai-nilai tersebut dapat dijadikan sebagai dasar etik dan filosofis dalam merumuskan konsep penyelesaian sengketa yang adil dan berkeadilan bagi para pihak yang bersengketa.[123]

---

[120] Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *Pedoman Penulisan Disertasi Program Studi Hukum Program Doktor* (Medan: Program Doktor Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), hlm. 25

[121] Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 48-49.

[122] Qardhawi, Y, *Fiqh al-muamalat al-mu'asirah* (Dar Al-Shuruq: 2010).

[123] Kamali, M. H, *Shari'ah law: An introduction*, Oneworld Publications: 2008).

Kaitan antara sumber data kewahyuan dengan disertasi yang berjudul Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dapat dilihat dari prinsip-prinsip dasar penyelesaian sengketa dalam ajaran Islam yang menekankan pentingnya keadilan, musyawarah, dan perdamaian dalam menyelesaikan konflik. Dalam Al-Qur'an, penyelesaian sengketa dianjurkan untuk dilakukan melalui jalan damai dan musyawarah guna mencapai keadilan bagi para pihak. Salah satu prinsip tersebut tercermin dalam firman Allah Subhanahu wa ta'ala dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58 yang menegaskan pentingnya menegakkan keadilan dalam setiap penyelesaian perkara.

Ayat tersebut mengajarkan bahwa setiap bentuk penyelesaian sengketa harus didasarkan pada prinsip keadilan dan kejujuran sehingga tidak merugikan salah satu pihak. Prinsip keadilan ini menjadi nilai fundamental yang juga harus tercermin dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen, termasuk dalam *mekanisme Online Dispute Resolution* (ODR). Selain itu, dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujurat ayat 9, Allah Subhanahu wa ta'ala juga menegaskan pentingnya mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa.

Ayat ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa sebaiknya mengutamakan perdamaian dan rekonsiliasi antara para pihak. Prinsip tersebut sejalan dengan konsep *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang pada dasarnya bertujuan

untuk menyelesaikan sengketa melalui cara-cara yang lebih damai, efisien, dan menguntungkan bagi semua pihak dibandingkan melalui proses litigasi di pengadilan. Dalam konteks perlindungan konsumen, ajaran Islam juga menekankan pentingnya kejujuran dan tanggung jawab dalam aktivitas perdagangan.

Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam dalam salah satu hadist menyatakan bahwa pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi, orang-orang yang benar, dan para syuhada di akhirat kelak. Hadist tersebut menunjukkan bahwa dalam kegiatan perdagangan, termasuk dalam transaksi digital, pelaku usaha harus menjunjung tinggi prinsip kejujuran dan tanggung jawab terhadap konsumen.

Nilai-nilai kewahyuan tersebut memberikan dasar moral yang kuat bagi pengembangan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang berkeadilan. Dalam konteks disertasi ini, prinsip keadilan, kejujuran, dan perdamaian yang bersumber dari wahyu dapat dijadikan sebagai landasan filosofis dalam merumuskan Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia. Dengan demikian, formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) tidak hanya didasarkan pada aspek hukum positif semata, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai etika dan moral yang bersumber dari ajaran agama. Lebih lanjut, integrasi nilai-nilai kewahyuan dalam penelitian ini juga dapat memperkuat legitimasi moral dari sistem penyelesaian sengketa yang

diusulkan. Hal ini penting mengingat Indonesia merupakan negara yang masyarakatnya menjunjung tinggi nilai-nilai religius dalam kehidupan sosial dan hukum.

Sistem penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) perlu dirancang sedemikian rupa agar tetap sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, dan kemaslahatan yang diajarkan dalam agama. Dengan demikian, sumber data kewahyuan dalam penelitian ini berfungsi sebagai landasan filosofis dan etis yang memperkuat argumentasi normatif mengenai pentingnya pengembangan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga adil dan berorientasi pada kemaslahatan bagi masyarakat.

b. Data sekunder, sumber data yang berupa bahan hasil penelitian kepustakaan, dalam hal ini "sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah bahan dasar penelitian hukum normatif" dari sudut kekuatan mengikatnya dibedakan atas data primer, sekunder dan tersier.data sekunder dipergunakan sebagai pendukung atau penunjang data primer.[124] Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu terdiri dari:

[124] Eka N.A.M Sihombing dan Cynthia Hadita, *Penelitian Hukum* (Malang: Setara Press, 2022), hlm. 47-48.

1) Bahan hukum primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat atau yang membuat orang taat pada hukum seperti peraturan perundang-undangan. Bahan hukum yang penulis gunakan seperti:

a) Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar Negara hukum,keadilan dan perlindungan warga negara;
b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ;
d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
e) Undang-Undang Nomor 11 Thun 2008 jo Undang-Undang Nomor 2016 jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
f) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Elektronik;
g) POJK Nomor 61/POJK 07/2020 tentang alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.
h) Permandag Nomor 50 Tahun 2020 tentang perizinan usaha, periklanan, pembinaan dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE*) e-commerce*.
i) PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi di pengadilan;

j) PERMA No. 3 Tahun 2022 tentang mediasi di pengadilan secara elektronik.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan- bahan yang berkaitan dengan bahan hukum primer yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer seperti rancangan peraturan perundang-undangan, karya ilmiah para sarjana, hasil penelitian , buku referensi yang sesuai dengan apa yang diteliti.

3) Bahan hukum tersier

Yaitu berupa komplementer untuk bahan hukum sekunder dan tersier, contohnya kamus hukum, indeks dan bibliografi.[125]

**6. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan teknik mengumpukan data yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library research*), untuk memperoleh sumber data sekunder maka dilakukan dengan cara penelusuran, penghimpunan bahan-bahan hukum yang relevan dengan judul penelitian ini dengan cara menggunakan studi dokumen (*documentary research*).

Pustaka yang disebut sebagai tempat pengumpulan data sekunder, berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustaan dapat diperoleh dari :[126] perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpstakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus. Dalam penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan

[125] Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)* (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm.216.

[126] Lihat juga Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, op.cit., hlm. 40

Umum Daerah Sumatera Utara, Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. data penelitian yang telah terkempul kemudian akan dianalisis dengan melakukan pemeriksaan yang seksama sehingga memperoleh kejelasan maksud yang terkandung dalam penelitian ini.

**7. Analisis Hasil Penelitian**

Noeng Muhadjir mengemukakan analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.[127]

Analisis dapat dirumuskan sebagai suatu proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu, dengan menjelaskan dan memaknakan data dengan menggunakan alat bantu berupa teori. Analisis data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian dalam rangka memberikan jawaban terhadap masalah yang diteliti. Sebelum analisis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pemeriksaan dan evaluasi terhadap semua data yang ada untuk mengetahui validitasnya.

Selanjutnya diadakan pengelompokan terhadap data yang sejenis dengan pendekatan kualitatif.[128] Setelah data dipilah-pilah dan dianalisis,

---

[127] Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Telaah Positivistik Rasionalistik, Phenomenologik Realisme Metaphisik* (Yogyakarta: Rake Serasin, 1998), hlm.104.

[128] Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafiks, 1996), hlm. 77.

selanjutnya akan diproses untuk memperoleh data dan kemudiakan disistematisasikan sehingga menghasilkan klasifikasi yang selaras dengan masalah penelitian ini, sehingga akan diperoleh kesimpulan yang memberikan jawaban atas permasalahan yang ada.[129]

Lazimnya dalam penelitian hukum normatif, maka data dianalisis secara kualitatif, dimana penganalisis bertitik tolak dari analisis *statute approach*, di samping itu pula dikombinasikan dengan *approach* lain yang digunakan dalam penelitian. Setelah data dipiih-pilih dan dianalisis, selanjutnya akan diproses untuk emperoleh data dan kemudian disistematiskan sehingga menghasilkan klasifikasi yag selaras dengan permasalahan penelitian ini. Sehingga akan diperoleh kesimpulan yang memberi jawaaban atas permasalahan yang ada.[130]

Analisis hasil penelitian dalam disertasi ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dan pemanfaatan teknologi informasi**,** seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. PP PMSE Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. POJK Nomor 61/POJK 07/2020 tentang alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa

[129] Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, *op.cit*., hlm.195-196.
[130] *Idem* ., hlm. 195-196

keuangan dan Permandag Nomor 50 Tahun 2020 tentang perizinan usaha, periklanan, pembinaan dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE) *e-commerce*. analisis tersebut dapat diketahui sejauh mana peraturan yang ada telah mengakomodasi mekanisme penyelesaian sengketa secara *daring*.

Kedua, dilakukan analisis terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang saat ini berlaku di Indonesia, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun mekanisme litigasi di pengadilan. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas mekanisme yang ada serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen, terutama yang berkaitan dengan transaksi elektronik.

Ketiga, hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk merumuskan formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Formulasi tersebut meliputi aspek kelembagaan, prosedur penyelesaian sengketa, penggunaan teknologi dalam proses penyelesaian sengketa, serta kekuatan hukum dari putusan yang dihasilkan melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR).

# BAB II

# MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*

## A. Perkembangan Teknologi Digital Dalam Transaksi Konsumen

Gambaran umum dan perkembangan historis singkat terkait transaksi konsumen berbasis digital berevolusi dari tahap awal marketplace sederhana (*web katalog*) menuju ekosistem terpadu yang menggabungkan marketplace, metode pembayaran digital, logistik terintegrasi, layanan purna-jual, dan fitur pengalaman pengguna (*video commerce, live shopping*). Percepatan besar terjadi sejak pandemi COVID-19 (2020) yang mendorong adopsi belanja daring secara masif sebuah tren yang berlanjut dan mengarah ke peningkatan Gross Merchandise Value (GMV), diversifikasi layanan, serta masuknya teknologi baru (*AI, chatbots, rekomendasi berbasis data*).[125]

Infrastruktur dan pembayaran digital: fondasi Pertumbuhan transaksi digital sangat bergantung pada infrastruktur (penetrasi internet, smartphone), serta sistem pembayaran yang mudah dan aman. Di Indonesia, adopsi sistem pembayaran QR (QRIS) dan digital banking meningkat pesat volume transaksi digital dan electronic money melonjak dua digit YoY, sedangkan QRIS menunjukkan pertumbuhan transaksi yang sangat besar dan penetrasi merchant terutama di segmen UMKM. Perkembangan ini menurunkan hambatan masuk bagi konsumen dan pedagang kecil untuk bertransaksi secara digital. Namun,

[125] Google, Temasek, & Bain & Company, *e-Conomy SEA 2024: From Digital Decade to AI Reality* (e-Conomy SEA report, 2024), https://blog.google (minggu, 09 Agustus 2026).

perbedaan kualitas infrastruktur antarwilayah tetap memengaruhi inklusi digital.[126]

Model platform dan ekosistem perdagangan digital, Platform marketplace modern tidak sekadar menjadi tempat jual-beli; mereka mengoperasikan ekosistem menghubungkan penjual, pembeli, logistik, pembayaran, dan layanan pelanggan serta menawarkan mekanisme internal penanganan sengketa. Model ini menciptakan efisiensi jaringan (*network effects*) tetapi juga menimbulkan konsentrasi kekuatan pasar di beberapa platform besar yang mengendalikan data, aturan transaksi, dan kebijakan penyelesaian sengketa. OECD dan studi regional menyoroti peran platform dalam proteksi konsumen sekaligus risiko (*misleading ads, fake review, product safety*).[127]

Teknologi pendukung transaksi konsumen (ringkasan teknis) adalah:

a) Mobile& cloud: Mobile-first menjadi norma; cloud memungkinkan skalabilitas platform, penyimpanan data besar, dan layanan 24/7.
b) API& integrasi mikro layanan: Mempermudah integrasi pembayaran, kurir, dan sistem inventori mendorong pengalaman *checkout* yang mulus.
c) Big Data & rekomendasi: Algoritma rekomendasi dan *profiling* konsumen meningkatkan konversi tetapi menimbulkan isu privasi/penskoring otomatis.

[126] Bank Indonesia, "News release: BI-Rate Held at 6.00% Digital payments continue to accelerate Bank Indonesia",2024, https://www.bi.go.id (minggu,09 Agustus 2026).

[127] Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *The role of online marketplaces in protecting and empowering consumers*. OECD Publishing (OECD Publishing, 2022), https://www.enterprise-development.org (minggu, 09Agustus 2026).

d) AI/ML & chatbot: Otomasi layanan pelanggan (*chatbot,* NLP) mempercepat respons dan menurunkan biaya layanan namun kualitas resolusi sengketa bergantung pada desain (misalnya eskalasi ke manusia).
e) Blockchain & smart contracts (potensial): Untuk transparansi rantai pasok, bukti transaksi, dan otomatisasi klaim namun adopsi riil masih terbatas karena skala dan regulasi. Perkembangan ini meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus menimbulkan tantangan baru terkait transparansi, akuntabilitas keputusan otomatis, dan keamanan data.[128]

Perilaku konsumen dan ekspektasi layanan, Konsumen modern menuntut proses pembelian yang cepat, metode pembayaran beragam, pengiriman cepat (*same-day/next-day*), serta penyelesaian masalah yang mudah (*refund, return*). Tingginya ekspektasi ini mendorong platform untuk mengoptimalkan proses transaksi dan layanan purna jual. Namun ada disparitas: segmen urban & milenial cepat mengadopsi layanan baru; kelompok rentan atau di daerah tertinggal masih terhambat oleh literasi digital dan keterbatasan akses. Laporan regional mencatat pergeseran ke *video commerce dan social commerce* sebagai kanal penjualan yang semakin penting.

Regulasi nasional yang relevan di Indonesia, kerangka hukum utama menyangkut perlindungan konsumen (UU No. 8/1999), transaksi elektronik (UU ITE dan amandemennya), serta aturan baru tentang Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27/2022) yang memberi landasan signifikan terkait pemrosesan dan keamanan data konsumen. UU PDP mengatur hak subjek data,

[128] McKinsey & Company, *State of consumer digital payments in 2024* (McKinsey Insights, 2024).

kewajiban pengendali data, penilaian dampak privasi, dan mekanisme transfer data lintas batas yang penting bagi operasi platform lintas negara. Meskipun begitu, belum ada regulasi ODR (*Online Dispute Resolution*) yang komprehensif dan terintegrasi dalam sistem penyelesaian sengketa nasional; banyak mekanisme penyelesaian masih bersifat internal platform.[129]

Risiko, tantangan, dan isu tata kelola adalah :

a) Privasi & proteksi data**:** Profiling konsumen, penskoringan otomatis, dan penggunaan data untuk targeting menuntut kepatuhan UU PDP serta praktik minimisasi data. Pelanggaran data berpotensi merusak kepercayaan pasar.
b) Penipuan & keamanan transaksi**:** *Fraud* (akun palsu, *chargeback fraud*, *card-not-present*) memerlukan sistem deteksi, otentikasi kuat (2FA), dan kerja sama dengan penyedia pembayaran.
c) Ketidakseimbangan kekuasaan platform**:** Pengaturan internal platform terhadap dispute resolution, aturan penangguhan akun, dan kebijakan refund dapat merugikan konsumen mendorong kebutuhan mekanisme eksternal independen.
d) Kesenjangan akses & literasi digital**:** Walau penetrasi meningkat, gap antar wilayah/kelompok sosial mempengaruhi kemampuan konsumen melindungi haknya.

[129] Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (*Law No. 27/2022 on Personal Data Protection*), Lembaran Negara Republik Indonesia.

e) Aspek lintas yurisdiksi**:** Transaksi lintas negara menimbulkan masalah yurisdiksi, pengakuan putusan, dan transfer data membutuhkan kerangka kerja internasional/komparatif.

Implikasi bagi penyelesaian sengketa konsumen (termasuk ODR), Perkembangan teknologi menghadirkan peluang nyata bagi ODR: otomatisasi pra-negosiasi (*chatbot intake*), penyimpanan bukti digital, integrasi dengan sistem pembayaran untuk refund otomatis, dan akses 24/7. Namun efektivitas ODR bergantung pada: (a) kepastian hukum atas kedudukan dan hasil ODR, (b) proteksi data selama proses ODR (UU PDP relevan), (c) transparansi algoritma yang digunakan dalam fasilitasi, dan (d) aksesibilitas bagi kelompok berliterasi rendah. Panduan internasional (*UNCITRAL Technical Notes*) menekankan desain berjenjang (negosiasi, mediasi dan ajudikasi) dan prinsip keadilan procedural prinsip ini harus diadaptasi ke konteks Indonesia. Rekomendasi ringkas kebijakan dan praktik (tingkat tinggi) adalah:

a) Kepastian hukum ODR**:** Susun regulasi khusus atau amandemen pada UU Perlindungan Konsumen yang mengakui ODR, menetapkan standar prosedural, dan mekanisme pengakuan/penegakan hasil.
b) Kesesuaian dengan UU PDP**:** Pastikan praktek ODR mematuhi UU No. 27/2022, termasuk penilaian dampak privasi untuk pemrosesan data sensitif dalam sengketa.
c) Infrastruktur inklusif**:** Tingkatkan literasi digital dan akses infrastruktur di daerah tertinggal agar ODR tidak memperlebar kesenjangan akses keadilan.

d) Standar akuntabilitas platform**:** Atur kewajiban transparansi prosedur ODR internal platform dan mekanisme pengawasan independen.

## B. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang Nomor  Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spititual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, oleh karena itu maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperolehdari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen maka semestinya konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedualian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Berdasarkan pertimbangan tersebut diperlukan perangkat perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Undang-undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999).[130]

Konsumen dan pelaku usaha menurut Undang-Udang Nomor  Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen didefinisikan dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Ketentuan tersebut menegaskan secara yuridis konsumen terkatagorisasikan ke dalam beberapa kelompok. Baik dari objeknya, konsumen terbagi menjadi kelompok konsumen pengguna barang dan kelompok konsumen pengguna jasa. Sementara itu, apabila ditinjau dari penggunaannya, konsumen terbagi atas kelompok konsumen dengan orientasi konsumsi (*to consume*) dan kelompok konsumen dengan orientasi perdagangan (*to sell*).

Ketentuan Pasal 1 ayat (3) UUPK menegaskan: “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perja jian mengyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Merujuk pada ketentuan tersebut maka pelaku usaha dapat berupa orang perseorangan maupun badan usaha baik yang berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum. namun pengertian pelaku usaha dalam ketentuan Pasal 1 ayat

[130] Zaini Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2014), hlm.192.

(3) UUPK ini bersifat sempit. Hal ini dikarenakan definisi pelaku usaha yang diatur dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) UUPK tersebut hanya mencakup pelaku usaha yang melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia dan tidak mencakup pelaku usaha yang melakukan kegiatan di luar wilayah hukum Negara Republik Indonesia.[131]

*Alternative Dispute Resolution* di dalam bahasa indonesia disebut penyelesaian sengketa alaternatif terdiri dari tiga buah kata jadian, yaitu "penyelesaian", "sengketa" dan "alternatif". Kata perselisihan berasal dari kata dasar "selisih" berarti "beda", sedangkan "perselisihan" berarti: pertentangan, perbantahan, percekcokan. Istilah perselisihan sering juga disebut "perkara" atau "sengketa" atau persengketaan yang juga berarti "pertentangan".

Dasar hukum penyelesaian sengketa penyelesaian sengketa di Indonesia pada Tahun 1999 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-Undang ini mencabut ketentuan Pasal 615 Reglement Acara Perdata (*Reglement of de Rechtvodering*, stb.1974 no.52), Pasal 377 *Reeglement* Indonesia yang diperbaharui (Het Herziene Indonesia Reglement, Stb. 1941 No. 44) dan Pasal 705 *Reglement* acara untuk luar jawa dan Madura (*Reglement Buitengewesten*, stb. 1927 No.227). secara umum alternatif penyelesaian sengketa adalah penyelesaian atau beda pendapat melalui prosedur yang dikehendaki para pihak, yakni dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli dan arbitrase (Pasal 1 Huruf 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999).

[131] Rio Christiawan, *Hukum Bisnis Kontemporer* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021), hlm.120.

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan aspek penting dalam perlindungan konsumen, karena menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan sekaligus menjaga keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen memiliki dasar hukum yang kuat baik dari hukum perdata klasik maupun hukum khusus perlindungan konsumen yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia tidak hanya bertumpuh pada UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**,** tetapi juga mencakup KUH Perdata, UU ITE, PP terkait perdagangan elektronik, hingga lembaga khusus seperti BPSK dan BPKN**.**

1. Teori penyelesaian sengketa (ADR transformasi ke ODR).

   Sengketa atau konflik merupakan fenomena yang inheren dalam hubungan sosial manusia. Dalam konteks hukum, sengketa muncul ketika terdapat klaim atau hak yang saling bertentangan antara dua pihak atau lebih. Penyelesaian sengketa adalah proses atau mekanisme untuk mengatasi konflik tersebut secara damai atau melalui keputusan yang mengikat.

   Teori penyelesaian sengketa membahas cara, prinsip, dan nilai yang mendasari proses penyelesaian konflik, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan), termasuk transformasinya dalam bentuk teknologi seperti *Online Dispute Resolution* (ODR)**.** Menurut Christopher Moore penyelesaian sengketa adalah proses

sistematis untuk mengelola konflik melalui negosiasi, mediasi, arbitrase, atau proses lain yang dirancang untuk mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa.[132] Sedangkan teori penyelesaian sengketa merujuk pada pendekatan ilmiah yang mencoba menjelaskan mengapa dan bagaimana suatu sengketa dapat diselesaikan melalui berbagai mekanisme tertentu. Teori ini mencakup dimensi sosiologis**,** psikologis**,** hukum dan komunikasi**.**

Penyelesaian sengketa modern berada pada persimpangan dua kebutuhan normatif dan fungsional: (1) akses terhadap keadilan (*access to justice*) yakni menurunkan biaya, mempercepat hasil, dan memperluas akses bagi pihak lemah; (2**)** efisiensi dan skalabilitas dalam dunia ekonomi digital. ADR berkembang sebagai respons terhadap keterbatasan litigasi formal; ODR kemudian muncul untuk menjawab tantangan volume dan jarak di era internet. Peralihan ini bukan hanya teknis ia menuntut refleksi teoretis tentang legitimasi, prosedural fairness, dan tata hukum digital.[133]

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan meningkatnya transaksi elektronik (*e-commerce*), kebutuhan akan metode penyelesaian sengketa yang efisien, lintas batas, dan digital pun meningkat. Dari sinilah muncul konsep *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR merupakan adaptasi dari ADR ke ranah digital, memanfaatkan teknologi seperti email,

---

[132] Moore, C. W, *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (ed Jossey-Bass: 2014 4th).

[133] Fisher, R., Ury, W., & Patton, B , *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (Penguin: 1981).

video conference, sistem otomatis, dan platform berbasis AI untuk menyelesaikan sengketa.[134]

Rule berpendapat, ODR adalah "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu penyelesaian sengketa antara para pihak melalui sistem elektronik.[135] ODR tidak hanya menggantikan media komunikasi konvensional, tetapi juga mengintegrasikan sistem digital untuk mengotomatisasi proses mediasi, negosiasi, dan bahkan arbitrase. Dengan demikian, ODR tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memperluas akses terhadap keadilan, terutama di konteks internasional. ODR mencakup beberapa model, antara lain:

a) *Automated Negotiation.*

Sistem perangkat lunak mengusulkan solusi berdasarkan algoritma (contoh: *blind bidding*).

b) *Online Mediation.*

Mediator memfasilitasi diskusi melalui *platform online.*

c) *Online Arbitration.*

Arbitrase dilakukan sepenuhnya secara daring, termasuk penyampaian bukti dan keputusan final.

ADR dan ODR merupakan bentuk evolusi dari sistem penyelesaian sengketa tradisional menuju sistem yang lebih efisien, inklusif, dan modern. Transformasi ke ODR merupakan respons logis terhadap

---

[134] Katsh, E., & Rifkin, J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (Jossey-Bass: 2001).

[135] Rule, C., *Online dispute resolution for business*: *B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts* (Jossey-Bass: 2002).

digitalisasi masyarakat dan globalisasi, meskipun tetap memerlukan penyesuaian hukum dan infrastruktur teknologi. Pengembangan ODR yang efektif memerlukan dukungan regulasi, platform yang andal, serta peningkatan literasi digital para pengguna. Ke depannya, ODR diprediksi akan menjadi standar baru dalam penyelesaian sengketa, terutama untuk sektor digital.

2. Prinsip dasar keadilan dalam ODR (*fairness, accessibility, efficiency, transparency*).

Perkembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) tidak dapat dilepaskan dari perdebatan mengenai akses keadilan (*access to justice*) dan legitimasi hukum. Agar ODR dapat diterima sebagai mekanisme yang sah dan efektif, ia harus berdiri di atas prinsip-prinsip dasar keadilan. Empat pilar yang paling menonjol adalah *fairness, accessibility, efficiency,* dan *transparency*, yang secara konseptual mengadaptasi nilai-nilai dari sistem litigasi tradisional dan ADR ke dalam ranah digital.

a) *Fairness* (Keadilan Prosedural dan Substantif).

*Fairness* dalam ODR merujuk pada kombinasi keadilan prosedural (*procedural fairness*)dan keadilan substantif (*substantive airness*).Keadilan prosedural menuntut agar semua pihak memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan argumen, melihat bukti, dan merespons klaim lawan.[136] Keadilan substantif memastikan bahwa hasil atau keputusan tidak berat sebelah, dan

[136] Tyler, T. R, *Why people obey the law* (Yale University Press, 1990).

sesuai dengan norma hukum maupun kontrak yang berlaku. Dalam konteks ODR, *fairness* juga menuntut perhatian pada: Keadilan teknologi: algoritma yang dipakai harus bebas dari bias.[137] Hak partisipasi digital: para pihak memiliki kesempatan yang seimbang untuk menggunakan sistem meskipun kemampuan teknologinya berbeda. Independensi pihak ketiga: mediator atau arbitrator online harus netral dan bebas dari konflik kepentingan.[138]

b) *Accessibility* (Aksesibilitas dan Inklusivitas).

Aksesibilitas adalah syarat utama agar ODR benar-benar memperluas access to justice. Prinsip ini menekankan bahwa setiap individu termasuk konsumen dengan klaim kecil harus dapat mengakses sistem dengan mudah, murah, dan tidak diskriminatif.[139] Dimensi aksesibilitas dalam ODR mencakup: Teknologi inklusif**:** platform ODR harus dapat diakses melalui perangkat sederhana (smartphone atau komputer dasar). Bahasa dan literasi hukum**:** sistem menyediakan informasi dengan bahasa sederhana dan mendukung multi-bahasa. Akses bagi kelompok rentan: penyandang disabilitas, masyarakat dengan literasi digital rendah, atau pihak di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur internet harus tetap bisa berpartisipasi. ODR akan gagal

[137] Barocas, S., & Selbst, A. D. (2016). Big data's disparate impact ( *California Law Review, 2016), 104*(3), 671–732.

[138] Menkel-Meadow, C, Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR). In Cane, P., Kritzer, H. (Eds.), *The Oxford handbook of empirical legal research* (Oxford University Press, 2018),hlm. 554–579.

[139] Cappelletti, M., & Garth, B., *Access to justice: The worldwide movement to make rights effective* (Access to Justice, 1978), hlm.124.

menjalankan mandat keadilan bila hanya dapat digunakan oleh pihak yang memiliki literasi digital tinggi.

c) *Efficiency* (Efisiensi Proses dan Biaya).

Prinsip *efficiency* mengacu pada kemampuan ODR untuk menyelesaikan sengketa dengan lebih cepat, hemat biaya, dan fleksibel dibandingkan litigasi atau bahkan ADR konvensional.[140] Efisiensi tercermin pada beberapa aspek: Penghematan waktu: tidak perlu hadir fisik di pengadilan; sengketa dapat diselesaikan secara asinkron. Pengurangan biaya: biaya administrasi rendah, tidak ada biaya perjalanan, serta penggunaan otomatisasi (misalnya *blind bidding* atau *negotiation support systems*). Fleksibilitas prosedur: pihak dapat memilih jalur (negosiasi, mediasi, atau arbitrase online) sesuai kebutuhan.[141] Namun, efisiensi tidak boleh mengorbankan due process; kecepatan tidak boleh mengurangi kualitas keadilan yang diterima para pihak.

d) *Transparency* (Transparansi Proses dan Keputusan).

Transparency dalam ODR adalah aspek penting untuk menjaga legitimasi**.** Transparansi berarti bahwa proses, aturan, serta dasar pengambilan keputusan harus dapat dipahami oleh para pihak.[142] Transparansi dalam ODR meliputi: Keterbukaan prosedural: para

---

[140] Katsh, E., & Rifkin, J., *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace* (Jossey-Bass, 2001).

[141] Hornle, J., *Cross-border internet dispute resolution* (Cambridge University Press, 2009).

[142] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O., *Digital justice: Technology and the internet of disputes* (Oxford University Press, 2017).

pihak memahami tahapan, tenggat waktu, dan hak-hak mereka di dalam sistem. Transparansi algoritmik: jika digunakan kecerdasan buatan (AI) atau sistem rekomendasi, logika pengambilan keputusan harus dapat diaudit dan dijelaskan.[143] Pelaporan publik: meski menjaga kerahasiaan individu, platform ODR dapat menyajikan data statistik hasil penyelesaian sengketa agar publik menilai konsistensi dan efektivitas sistem. Tanpa transparansi, ODR rentan dianggap sebagai "black box justice" yang tidak akuntabel

3. Kerangka normatif ODR dalam perspektif hukum konsumen dan hukum internasional.

   Kerangka normatif ODR berdiri di atas kombinasi aturan (1) nasional dan regional yang mengatur perlindungan konsumen dan mekanisme ADR/ODR (mis. *Regulation* (EU) No 524/2013), (2) instrumen internasional dan rekomendasi teknis (mis. *UNCITRAL Technical Notes, OECD Recommendations*), serta (3) standar praktis dan prinsip desain (misalnya transparansi algoritmik, proteksi data, aksesibilitas). Di ranah lintas-batas, isu utama adalah: yurisdiksi, hukum yang berlaku, pengakuan/eksekusi hasil ODR, dan perlindungan data pribadi.[144]

[143] Susskind, R., *Online courts and the future of justice* (Oxford University Press, 2019).

[144] European Parliament & Council. (2013). *Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes.* Official Journal of the European Union. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj/eng?utm_source chatgpt.com, (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

1) Sumber-sumber normatif utama ODR adalah :

a) Peraturan regional/nasional yang relevan.

Uni Eropa Regulation (EU) No 524/2013 (*ODR Regulation*): membentuk "*European ODR Platform*" untuk sengketa konsumen–pedagang yang timbul dari transaksi online, mensyaratkan penyedia platform memberikan informasi, triage kasus, dan rujukan ke ADR yang relevan. Peraturan ini merupakan contoh langsung "*hard law*" regional untuk ODR konsumen.

b) Instrumen internasional dan pedoman teknis **(***soft law***).** UNCITRAL Technical Notes on ODR (2016) dan dokumen Working Group III: menyajikan prinsip desain proses ODR, langkah-langkah praktik terbaik (intake, verifikasi, case management, stages of facilitation/evaluation), dan perhatian khusus pada transaksi lintas-batas bernilai kecil. UNCITRAL berperan sebagai rujukan normatif teknis bagi negara dan operator ODR.[145] OECD Recommendations/Guidelines (Consumer Protection in E-commerce, 2016): menegaskan prinsip equivalence (perlindungan konsumen daring tidak boleh lebih rendah), kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa efektif, dan transparansi praktek bisnis.[146]

---

[145] United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), (2016),*Technical Notes on Online Dispute Resolution*. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf?utm_source chatgpt.com, (Rabu Tangga 01 Oktober 2025).

[146] OECD. (2016). *Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce.*OECDPublishing.https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2016

c) Standar praktik & pedoman professional.

tandar praktik ODR (mis. NCNTR / ODR.info, pedoman etika) serta literatur akademik yang mengusulkan prinsip fairness, access, transparency, accountability. Standar ini memberi pedoman teknis dan etis pada operator.[147]

2) Perspektif hukum konsumen: prinsip dan penerapan normatif ODR

a) Tujuan hukum konsumen terkait ODR

Dari perspektif perlindungan konsumen, ODR harus memenuhi tujuan dasar hukum konsumen: perlindungan terhadap praktik perdagangan tidak adil**,** akses ke redress yang efektif, dan informasi yang memadai bagi konsumen untuk membuat keputusan. Instrumen seperti ODR Regulation (EU) dan rekomendasi OECD menekankan ini.

b) Kewajiban informasi dan transparansi

Hukum konsumen menuntut *disclosure* pedagang dan platform harus menyediakan informasi jelas tentang hak konsumen, prosedur ODR, kemungkinan biaya, dan kemungkinan konsekuensi hasil (mis. *enforceability*). EU ODR Platform mewajibkan penyedia menampilkan informasi dasar dan rute penyelesaian.

---

/05/oecd-recommendation-of-the-council-on-consumer-protection-in ecommerce_g1g66e4e/9789264255258-en.pdf?utm_sourcechatgpt.com,(Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

[147] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, *Digital justice: Technology and the internet of disputes (*Oxford University Press, 2017), https://odr.info/standards/?utm_source_chatgpt.com, (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

c) Persyaratan prosedural untuk fairness dan due process.

Untuk melindungi konsumen, ODR perlu mensyaratkan: (a) mekanisme verifikasi identitas; (b) kesempatan berargumen dan mengunggah bukti; (c) akses ke bantuan hukum atau setidaknya panduan; (d) transparansi tentang peran otomatisasi/algoritma; dan (e) opsi banding atau review bila mekanisme determinatif digunakan. Rekomendasi akademik dan panduan UNCITRAL menekankan hal ini.

d) *Enforceability* & hubungan dengan mekanisme hukum formal.

Hasil ODR yang berupa kesepakatan damai pada dasarnya dapat bersifat kontraktual dan dapat ditegakkan melalui hukum kontrak atau jika terjadi melalui arbitrase berdasarkan instrumen arbitrase internasional. Namun, ketergantungan pada mekanisme konversi ke putusan yudisial atau eksekusi lembaga (mis. pengadilan domestik, instrument kecil-claims) menjadi isu normatif kunci bagi perlindungan konsumen lintas-batas. EU memberikan jalur integrasi tertentu dalam konteksnya; namun di banyak yurisdiksi lain, kepastian eksekusi masih terbatas.

e) *Prinsip equivalence & non-discrimination.*

OECD menegaskan bahwa konsumen daring harus menerima proteksi yang setara dengan konsumen *offline*. Secara normatif, ini menuntut bahwa mekanisme ODR bukan "*second-class justice*" yang hanya tersedia atau efektif bagi pihak berdaya.

3) Perspektif hukum internasional: yurisdiksi, pengakuan, dan instrumen lintas-batas.

    a) Yurisdiksi dan *choice-of-law* dalam sengketa *e-commerce*.

    Sengketa lintas-batas menimbulkan pertanyaan: pengadilan atau forum mana yang punya yurisdiksi. Hukum internasional privat (*private international law*) dan klausul kontraktual (*choice-of-law/choice-of-forum*) tetap relevan namun ODR mengalihkan banyak klaim kecil ke fora online yang tidak selalu sejalan dengan prinsip tradisional penentuan yurisdiksi. Para pakar mengusulkan arsitektur ODR yang tetap menghormati prinsip perlindungan konsumen (mis. ketentuan yang melindungi konsumen dari klausul forum yang merugikan).[148]

    b) Pengakuan dan eksekusi hasil ODR antar-yurisdiksi.

    Kesepakatan sukarela: hasil mediasi/negosiasi ODR biasanya hanya mengikat sebagai perjanjian kontraktual; efeknya bergantung pada hukum domestik untuk penegakan. Arbitrase online: putusan arbitrase dapat dieksekusi di yurisdiksi peserta berdasarkan konvensi internasional (mis. *New York Convention*) jika memenuhi unsur formal arbitrase yang diakui. Namun, ODR yang beroperasi sebagai mekanisme non-arbitral menghadapi tantangan pengakuan lintas-batas.

[148] Rule, C., *Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution*, (paper), (Perdebatan jurisdiction & desain global, 2010), https://colinrule.com/writing/ucclj.pdf?utm_source=chatgpt.com (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

c) Peran instrumen internasional (UNCITRAL).

UNCITRAL menyediakan *Technical Notes* dan draf aturan prosedural untuk ODR yang memberi panduan bagi harmonisasi praktik lintas-batas terutama soal *intake, multilanguage services*, dan integrasi dengan sistem ADR dan peradilan nasional. Instrumen UNCITRAL bersifat non-mengikat tetapi penting untuk harmonisasi.

d) Harmonisasi standar: peran OECD dan organisasi internasional lainnya**.**

OECD merekomendasikan prinsip-prinsip regulasi dan enforcement yang membantu negara mengembangkan kerangka konsumen untuk *e-commerce*, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa. Organisasi lain (UNCTAD, Council of Europe, IBA) juga berkontribusi pada standar setempat dan panduan teknis.

4) Isu khusus lintas-bidang yang harus diatur normative.

a) Proteksi data pribadi dan *automated decision-making*.

Karena ODR memproses data sensitif (identitas, bukti, komunikasi), platform harus mematuhi rezim proteksi data yang relevan (mis. GDPR di UE) termasuk hak akses, koreksi, dan pembatasan keputusan otomatis. Ketentuan seperti hak untuk tidak menjadi subjek keputusan yang sepenuhnya otomatis (GDPR) berdampak langsung pada desain ODR yang menggunakan AI.

b) Transparansi algoritmik, audit, dan akuntabilitas.

Jika platform menggunakan AI untuk triage, rekomendasi atau adjudikasi, norma normatif harus mengharuskan keterbukaan (*explainability*), audit independen, dan mekanisme review manusia agar tidak terjadi bias dan pelanggaran hak. UNCITRAL dan akademisi menyarankan mekanisme audit dan dokumentasi proses.

c) Aksesibilitas dan kesetaraan (*digital divide*).

Norma hukum harus mengakomodasi pengguna dengan keterbatasan teknologi: mis. menyediakan alternatif non-digital, dukungan bahasa, atau bantuan prosedural. Prinsip *equivalence* dari OECD relevan di sini.

d) *Governance platform* dan konflik kepentingan.

Platform ODR yang dioperasikan oleh entitas swasta harus tunduk pada aturan tata kelola untuk menghindari konflik kepentingan (mis. *marketplace* yang mengoperasikan ODR untuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pedagang di *platformnya*). Regulasi dan pedoman etika perlu mengatur independensi administrator ODR.

5) Rekomendasi kebijakan normatif (prinsip operasional untuk legislator & operator ODR).

a) Adopsi prinsip *equivalence.*

pastikan standar proteksi konsumen dalam transaksi *online* setara dengan *offline* (mengacu OECD).

b) Integrasi norma data *protection.*

ODR harus mematuhi regulasi proteksi data (mis. GDPR), termasuk hak koreksi dan hak atas penjelasan bila ada pengambilan keputusan otomatis.

c) *Desain procedural fairness baked-in.*

*mandatory disclosure*, akses bukti, bantuan, dan opsi review/banding. UNCITRAL Technical Notes memberi pedoman teknis.

d) *Mekanisme enforceability.*

hukum domestik harus memudahkan konversi kesepakatan ODR menjadi perintah eksekusi ketika perlu; untuk arbitral ODR, pastikan kepatuhan formal agar dapat dieksekusi internasional (mis. *New York Convention*).

e) Transparansi dan audit algoritmik.

kewajiban audit independen dan dokumentasi logika keputusan pada platform yang memakai AI.[149]

f) Pengawasan tata kelola & konflik kepentingan.

kewajiban *disclosure* mengenai operator platform dan mekanisme pengaduan independen.[150]

---

[149] Ebner, N, Fairness, trust and security in online dispute resolution (2015), *Journal / Workingpaper*.https://digitalcommons.hamline.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=jlp&utm_source chatgpt.com (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

[150] Artikel & kajian tambahan (aksesibilitas, standards): ODR.info standards page; sumbangan penelitian terbaru pada ODR platforms (sumber ringkasan/analisis), https://odr.info/standards/?utm_source chatgpt.com (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

## C. Jenis Penyelesaian Sengketa Konsumen

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sengketa merupakan hal yang sulit dihindari, terutama terkait kualitas barang/jasa, keterlambatan, hingga pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, berbagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dikembangkan untuk memberikan keadilan sekaligus perlindungan hukum. Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta diperkuat oleh regulasi terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)**.**

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan instrumen penting untuk memastikan perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus menjaga keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme penyelesaiannya dapat dibagi ke dalam jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non-litigasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa/ADR dan *Online Dispute Resolution*/ODR). termasuk melalui lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[151]

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi (Pengadilan).

   Litigasi adalah mekanisme formal penyelesaian sengketa di pengadilan negeri. Dalam konteks hukum konsumen Indonesia, gugatan dapat diajukan berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karakteristik litigasi konsumen: Proses resmi dengan prosedur hukum acara perdata. Putusan pengadilan bersifat

[151] Susanti, R., Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum dan Pembangunan, 49*(2), (2019), hlm.312–329.

mengikat dan final (*res judicata*). Cocok untuk kasus bernilai besar atau kompleks. Namun, kelemahan litigasi adalah biaya mahal, waktu lama, dan proses berbelit. Oleh karena itu, litigasi dianggap kurang ramah bagi konsumen dengan klaim kecil.[152] Ada 2 jenis penyelesaian sengketa melalui Litigasi (Pengadilan) yaitu:

a) Gugatan di Pengadilan Negeri.

   Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata kepada pengadilan negeri. Penyelesaian ini tunduk pada hukum acara perdata yang berlaku, dengan putusan yang bersifat final dan mengikat. Kelebihan yaitu putusan bersifat mengikat secara hukum (*binding*). Kekurangan yaitu proses panjang, biaya tinggi, dan tidak praktis bagi sengketa kecil.

b) Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*).

   UU Perlindungan Konsumen mengakui mekanisme *class action***,** yakni gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen terhadap pelaku usaha yang merugikan banyak pihak sekaligus. Contoh: kasus gugatan konsumen terhadap perusahaan asuransi dan *e-commerce* di Indonesia. Menurut Herlina *class action* efektif untuk memperjuangkan hak konsumen kecil dalam menghadapi perusahaan besar.[153]

---

[152] Cortes, P., *Online dispute resolution for consumers in the European Union* (Routledge, 2010).

[153] Herlina, T., Efektivitas Gugatan Class Action dalam Perlindungan Konsumen, *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 10*(1) (2021), hlm. 55–68.

2. Penyelesaian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

   BPSK adalah lembaga quasi-yudisial yang didirikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, murah, dan sederhana. Berdasarkan Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa melalui: Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase. Keunggulan BPSK adalah proses informal, tidak memerlukan biaya besar, dan waktu penyelesaian lebih singkat dibanding pengadilan. Namun, putusan BPSK masih bisa diajukan keberatan ke pengadilan negeri, sehingga efektivitasnya kadang dipertanyakan.[154] Putusan BPSK dapat berupa ganti rugi, perintah perbaikan barang, atau penghentian praktik merugikan. Menurut Darmawan, BPSK berperan penting dalam memberikan akses keadilan kepada konsumen kecil yang tidak mampu menggugat melalui pengadilan.[155]

3. Penyelesaian Sengketa Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR).

   Alternatif penyelesaian sengketa (ADR) merupakan istilah generic yang merangkum berbagai mekanisme penyelesaian konflik diluar forum litigasi formal, seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan peniaian ahli.[156]ADR adalah mekanisme non-litigasi yang menekankan kesepakatan sukarela antara pihak. Dalam sengketa konsumen, ADR banyak digunakan untuk menjaga hubungan baik serta mengurangi biaya. Jenis-jenis ADR meliputi:

---

[154] Raharjo, A, Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM,* 24(1)(2017),hlm.121–140, https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss1.art7.

[155] Darmawan, I., Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum dan Peradilan, 9*(3) (2020), hlm. 401–418.

[156] Farid wajdi, Diana Susanti, *HukumBisnis Islam* (Yogyakarta: Pustaka kita, 2025), hlm. 190.

a) Negosiasi.

Penyelesaian secara langsung antar pihak tanpa campur tangan pihak ketiga.[157]

b) Mediasi.

Pihak ketiga netral (mediator) membantu para pihak mencapai kesepakatan.[158]

c) Konsiliasi.

Mirip mediasi, namun konsiliator dapat memberikan usulan penyelesaian.[159]

d) Arbitrase.

Penyelesaian oleh arbiter dengan putusan final dan mengikat (*binding award*).[160]

ADR bersifat fleksibel, cepat, dan rahasia, tetapi tidak selalu efektif jika salah satu pihak menolak hasilnya.

4. Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

ODR adalah bentuk modern ADR yang memanfaatkan teknologi digital dan internet. Awalnya berkembang di ranah *e-commerce*, ODR kini banyak digunakan dalam sengketa konsumen lintas batas. Karakteristik ODR:

---

[157] Goldberg, S. B., Sander, F. E. A., Rogers, N. H., & Cole, S. R (*Dispute resolution: Negotiation, mediation, arbitration, and other processes* (7th ed, 2017). Wolters Kluwer.

[158] Menkel-Meadow, C, Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR). *Annual Review of Law and Social Science, 14*, 285–304 (2017), https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101317-030015.

[159] Wahyuni, S, Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi: Analisis efektivitas. *Jurnal Rechts Vinding, 8*(2), 211–228, (2019), https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v8i2.387.

[160] Born, G. B, *International commercial arbitration* (2nd ed.) (2014), Kluwer Law International.

a) Aksesibilitas tinggi.

konsumen dapat mengajukan klaim tanpa hadir fisik.

b) Efisiensi.

Biaya murah dan waktu singkat.

c) Fleksibilitas metode.

Mencakup *online negotiation, online mediation, online arbitration*.

d) Contoh praktik global.

*EU ODR Platform, PayPal Resolution Center,* dan *eBay Resolution System*.

ODR menjadi solusi untuk memperkuat *access to justice*, terutama bagi konsumen dalam transaksi digital dan lintas yurisdiksi.

5. Penyelesaian Sengketa Melalui Mekanisme Regulator dan Lembaga Administratif.

Selain pengadilan, BPSK, dan ADR, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui lembaga regulator atau administratif, antara lain:

a) Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Melalui LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan).[161]

b) Kementerian Perdagangan.

Yang berperan dalam pengawasan perlindungan konsumen.

c) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

[161] Sitompul, H, penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan melalui LAPS SJK. *Jurnal Yustisia*, *9*(1) (2020), 35–50, https://doi.org/10.20961/yustisia.v9i1.40217.

Yang memberikan rekomendasi kepada pemerintah terkait kebijakan konsumen.

Mekanisme ini bersifat administratif dan lebih menekankan penyelesaian cepat serta preventif.

## D. Peran Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perkembangan teknologi digital, khususnya internet dan platform perdagangan elektronik (*e-commerce*), telah mengubah pola konsumsi dan transaksi di Indonesia. Bersamaan dengan itu, potensi sengketa konsumen juga meningkat.[162] Kehadiran teknologi berperan penting dalam mempercepat, mempermudah, dan memperluas jangkauan penyelesaian sengketa dibandingkan dengan mekanisme konvensional. Teknologi tidak hanya menjadi medium, tetapi juga instrumen yang *mentransformasi mekanisme Alternative Dispute Resolution* (ADR) menjadi *Online Dispute Resolution* (ODR).[163]

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah merevolusi hampir semua aspek kehidupan, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Pada era digital, sengketa konsumen tidak hanya timbul dari transaksi konvensional, tetapi juga semakin banyak muncul dari aktivitas perdagangan elektronik (*e-commerce*), layanan digital, hingga platform berbasis aplikasi. Oleh karena itu, kehadiran teknologi menjadi katalisator penting dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih

[162] UNCITRAL, *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (United Nations:2016).

[163] APEC, *Study on Best Practices in Using ODR*, (Asia-Pacific Economic Cooperation 2023).

cepat, murah, transparan, dan inklusif. Menurut Katsh & Rabinovich-Einy (2017), teknologi dalam penyelesaian sengketa tidak sekadar alat bantu administratif, tetapi juga mampu mentransformasi cara para pihak berinteraksi, bernegosiasi, dan mencapai kesepakatan.[164]

Berikut uraian singkat dalam menggunakan teknologi dalam penyelesian sengketa konsumen:

1. Teknologi sebagai Fasilitator Aksesibilitas.

   Teknologi memungkinkan konsumen mengakses mekanisme penyelesaian sengketa kapan saja dan di mana saja. Akses berbasis *aplikasi mobile* dan web membuat konsumen tidak harus hadir fisik di BPSK atau pengadilan, yang seringkali memakan waktu dan biaya. Hal ini sangat relevan bagi Indonesia yang memiliki luas geografis dan tingkat penetrasi internet yang tinggi, dengan 79,5% penduduk terkoneksi internet pada 2024.[165] Dengan demikian, teknologi berperan mengurangi *geographical barriers* dan meningkatkan inklusi penyelesaian sengketa.

   Salah satu kendala utama dalam penyelesaian sengketa konvensional di Indonesia adalah keterbatasan akses masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan. Teknologi memungkinkan konsumen mengakses platform penyelesaian sengketa secara daring**,** tanpa terikat jarak dan

[164] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O., *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes* (Oxford University Press, 2017).

[165] ANTARA. (2024). Indonesia's internet penetration hits 79.5 percent.*ANTARA News*.https://Antara.com (Kamis, 02 Oktober 2025).

waktu. *Aplikasi Mobile dan Website* ODR Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui *smartphone. Asynchronous Communication* Sengketa dapat ditangani melalui pesan teks, email, atau portal sengketa tanpa harus hadir fisik. Hal ini sangat relevan di Indonesia, negara kepulauan dengan keterbatasan infrastruktur transportasi. Penelitian Takenang menunjukkan bahwa teknologi digital dapat memperluas akses ODR bagi konsumen di daerah terpencil.[166]

2. Efisiensi Waktu dan Biaya**.**

   Proses manual sengketa konsumen seringkali panjang dan mahal. Teknologi memungkinkan otomatisasi misalnya *chatbot* untuk pengaduan awal, template bukti transaksi, sistem upload dokumen elektronik, dan integrasi logistik**.** Hal ini memangkas biaya administratif dan mempercepat rata-rata penyelesaian. Penelitian menunjukkan bahwa ODR dapat menyelesaikan kasus dalam hitungan hari atau minggu**,** berbeda dengan litigasi yang memakan bulan/tahun.[167] Efisiensi ini juga mengurangi biaya, sehingga menjadikan penyelesaian sengketa lebih terjangkau bagi konsumen kecil.

3. Transparansi dan Akuntabilitas.

   Sistem digital dapat mendokumentasikan seluruh komunikasi *(audit trail)*, sehingga memperkuat transparansi proses. Konsumen dapat menelusuri status sengketa, sedangkan regulator bisa mengakses data agregat untuk

[166] Takenang, J. D., Akib, M., Sudirman, W. U., & Alfurqon, E-Commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution. *SASI, 31*(2) (2025), hlm.117–129. https://doi.org/10.47268/sasi.v31i2.1616.

[167] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O., *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes* (Oxford University Press, 2017).

pengawasan.Penggunaan teknologi ini meningkatkan trust terhadap hasil penyelesaian sengketa. Selain itu, integrasi dengan sistem reputasi *online (rating, review, dan compliance score)* mendorong pelaku usaha lebih patuh terhadap putusan *Online Dispute Resolution* (ODR).[168]

Teknologi mendukung pencatatan digital (*audit trail*) terhadap seluruh proses sengketa. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena: Konsumen dapat memantau status penyelesaian secara *real-time*. Regulator dapat mengakses data sengketa untuk kepentingan pengawasan. Seluruh komunikasi terdokumentasi sehingga mengurangi potensi manipulasi. Menurut Rule kepercayaan (*trust)* konsumen terhadap mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) meningkat ketika sistem menyediakan rekam jejak digital yang dapat diverifikasi.[169]

4. Perlindungan Data dan Keamanan.

   Penggunaan teknologi dalam sengketa konsumen menuntut penerapan data *protection* dan *cybersecurity*. Hal ini penting mengingat bukti sengketa biasanya berupa data pribadi, transaksi, atau komunikasi elektronik**.** ODR harus mengadopsi prinsip *confidentiality, integrity, dan availability* agar konsumen percaya terhadap mekanisme digital.[170]

   Salah satu aspek kritis dalam penggunaan teknologi adalah perlindungan data konsumen. Dalam sengketa, sering kali dilibatkan data pribadi,

---

[168] Cortes, P., *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market* (Cambridge University Press, 2018).

[169] Rule, C., Technology and the Future of Dispute Resolution, *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 31*(3), (2016), 443–470, https://www.colinrule.com

[170] Al-Fikry, A. H., Online Alternative Dispute Resolution for Consumer, *Indonesian Journal of Law and Policy Studies* (2022), https://review-unes.com.

informasi keuangan, dan bukti transaksi elektronik**.** Oleh karena itu, teknologi berperan dalam: Enkripsi data untuk menjaga kerahasiaan. Sistem otentikasi ganda (*two-factor authentication*). Mekanisme keamanan siber yang sesuai dengan standar internasional. Menurut Al-Fikry, keberhasilan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia sangat bergantung pada keamanan data dan kepercayaan konsumen terhadap perlindungan privasi mereka.

5. Teknologi sebagai Medium Mediasi dan *Arbitrase Online.*

   Teknologi memungkinkan proses mediasi, negosiasi, hingga arbitrase dilakukan secara virtual**.**Proses dapat berlangsung secara *asynchronous* (melalui pesan dan dokumen elektronik) maupun *synchronous* (melalui *video conference*).Prinsip ini sesuai dengan budaya musyawarah Indonesia yang menekankan dialog. Beberapa studi di Indonesia merekomendasikan penggunaan platform ODR terintegrasi dengan BPSK agar konsumen mendapat pilihan jalur yang fleksibel.[171]

6. Analitik Data dan Pengawasan Regulasi**.**

   Teknologi big data dan AI dapat digunakan regulator (misalnya Kementerian Perdagangan atau BPKN) untuk menganalisis pola sengketa**,** mengidentifikasi pelaku usaha yang sering bermasalah, dan mengevaluasi

[171] Sutiyoso, B., Implementation of Mediation as Online Dispute Resolution (ODR) in Civil Jurisdiction, *International Journal of Environmental, Social Science, and Sustainability* (2023).

efektivitas kebijakan. Dengan *dashboard* berbasis data, pemerintah dapat lebih cepat merespon tren sengketa konsumen.[172]

Teknologi memungkinkan sengketa konsumen diselesaikan dengan berbagai metode: *Negosiasi Online* melalui portal digital antara konsumen dan pelaku usaha. *Mediasi Virtual* menggunakan *video conference* yang menghadirkan mediator. *Arbitrase Online* putusan arbitrase dihasilkan melalui platform digital. Menurut Sutiyoso, mekanisme mediasi daring sejalan dengan budaya Indonesia yang menekankan musyawarah mufakat**,** sehingga teknologi justru memperkuat nilai lokal.

7. Tantangan Penggunaan Teknologi dalam Sengketa Konsumen.

Walaupun teknologi memberi manfaat, ada beberapa tantangan: Kesenjangan digital (*digital divide*) konsumen di daerah terpencil bisa kesulitan mengakses *Online Dispute Resolution* (ODR).[173] Literasi digital rendah banyak konsumen belum paham cara mengajukan bukti elektronik. Kepastian hukum regulasi eksekusi putusan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia belum sepenuhnya jelas. Keamanan siber risiko kebocoran data dan penyalahgunaan bukti elektronik.[174] Susilowardani menyarankan adanya rekonstruksi hukum dalam *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

---

[172] Cortes, P., & Esteban de la Rosa, G., Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes, *International and Comparative Law Quarterly, 70*(3) (2021),hlm. 709–740.

[173] Takenang, J. D., Akib, M., Sudirman, W. U., & Alfurqon, F. F., *E-Commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution*. SASI, *31*(2) (2025),hlm.117–129.

[174] Susilowardani, S., *Reconstruction of Online Dispute Resolution in Indonesian* Context, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (2024).

## E. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution.*

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada umumnya. Proses penyelesaian sengketa yang sudah dikenal sejak lama adalah melalui proses litigasi di pengadilan. Proses litigasi cenderung menghasilkan masalah baru karena sifatnya yang *win-lose, tidak responsif, time consuming* proses berperkaranya, dan terbuka untuk umum. Seiring dengan perkembangan zaman, proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan pun ikut berkembang. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*) dan kerahasiaan para pihak terjamin (*confidentiality*), proses beracara lebih cepat dan efisien. Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan administratif sebagaimana beracara di pengadilan umum dan win-win solution. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR).[175]

1) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Jalur litigasi (Pengadilan).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi merupakan penyelesaiansengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa inggris, yaitu Litigation, yang artinya peradilan.Pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan " Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikansengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada dilingkungan

[175] Ni Nyoman Adi Astiti, Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Lembaga Arbitrase, Jurnal Al Qardh, No5, 2018, hlm. 112

peradilan umum".Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa".

2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Jalur non - litigasi.

Litigation artinya pengadilan. Jadi non-litigasi adalah di luar pengadilan.Tugas dari non - litigasi adalah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui perdamaian dengan perancangan kontrak yang baik. Penyelesaian sengketa secara non itigasi meliputi bidang yang sangat luas bahkan mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum.[176]

Penyelesaian sengketa secara non - litigasi adalah penyelesaian masalah hukum dan nurani sehingga hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk untuk mentaati kesepakatan/ perdamaian secara sukarela tanpa ada yang merasakalah. Penyelesaian sengketa melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat *"win-win solution*", dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif,menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjagahubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses non - litigasi ini sifat kerahasiaannya,karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan.[177]

[176] I Wayan Wirayawan dan I Ketut Artadi, Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Udayana Univesity Press: Denpasar, 2010), hlm.3.

[177] Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti, Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non litigasi di Bidang Perdagangan, Dinamka Sosbud, Vol 13 No. 1 (2011), hlm. 50-51.

Metode penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi, yaitu penyelesaian sengketa melalui negosiasi, mediasi, arbitrase dan konsiliasi:

a) Penyelesaian sengketa melalui negosiasi.

Kata negosiasi dalam terminology bahasa inggris disebut dengan *"negotiate*"dan "*negotiation"*, yang berarti perundingan.[178] Dapat diartikan bahwa negosiasi merupakan suatu diskusi yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, negosiasi didefinisikan sebagai :

(1) Proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain;

(2) Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa.

b) Penyelesaian sengketa melalui mediasi

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak Yang bersengketa dengan di damping oleh mediator. Mediator menyerahkan semuanya proses penyelesaian sengketa kepada para phak, baik mengenai biaya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menajmin tidak terlanggarnya kembali kerugian konsumen. Sedangkan mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan yang diberikan kepadanya. Berbeda dengan konsiliasi,proses penyelesaian sengketa melalui mediasi menuntut

[178] Riska Andi Fitriono, Kebijakan Formulasi, Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi E –Commercedi Indonesia, *Law Reform*, Jurnal Vol 7 No. 1 (2011), hlm.78.

mediator untuk lebih aktif mencarikan solusi baik berupa nasehat, petunjuk, saran maupun upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

c) Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi

Seperti halnya mediator, konsiliator dalam menyelesaikan sengketa hanya berfungsi sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen danpelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi ahli dan bila diperlukan menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa danmenjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

d) Penyelesaian sengketa melalui arbitrase

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelakuusaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut, danapabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama,majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

e) Penyelesaian sengketa melalui Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.Badan ini menurut Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001,Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang ke BPSK harus mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan ditempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis, yang berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang mewakili semua unsur,jumlah minimal 3 (tiga) orang dan ditambah dengan bantuan seorang panitera.[179]

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media utama dalam seluruh atau sebagian tahapan penyelesaian sengketa. ODR bukan sekadar memindahkan proses penyelesaian sengketa konvensional ke media elektronik, melainkan mengintegrasikan teknologi digital dalam proses negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, hingga pelaksanaan putusan.

Menurut *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*, ODR adalah suatu sistem penyelesaian sengketa yang menggunakan platform

[179] Hesti Dwi Atuti, Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa-Konsumen (BPSK), *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol 1 No. 2 ( 2015), hlm. 579-580.

elektronik untuk memfasilitasi komunikasi para pihak, pertukaran dokumen, penyelesaian sengketa secara damai maupun adjudikatif, dengan tetap menjamin prinsip keadilan, transparansi, due process, independensi, dan efisiensi. Technical Notes tersebut bersifat *soft law* dan menjadi pedoman internasional bagi negara-negara dalam mengembangkan sistem ODR.[180] Dalam perkembangan terkini, *OECD Online Dispute Resolution Framework* (2024) memperluas konsep ODR sebagai bagian dari ekosistem *digital justice* yang menghubungkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan sistem peradilan secara digital melalui tata kelola, kerangka hukum, dan perlindungan etika yang kuat.[181]

Mekanisme Penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR). Pada dasarnya, *Online Dispute Resolution* (ODR) sama seperti penyelesaian sengketa konvensional pada umumnya, yang membedakannya hanya terletak pada medianya saja. sebagaimana didefinisikan merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan teknologi internet, dan sebagaimana dalam keberadaannya jenis penyelesaian sengketa online ini dapat dibagi menjadi bentuk negosiasi online, mediasi online, dan arbitrase online.[182] *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk

[180] United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL), *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2016).

[181] Organisation for Economic Co-operation and Development, *OECD Online Dispute Resolution Framework*. (OECD Publishing:2024).

[182] I made gending ganesha, Hirsanuddin, Putri raodah," Penyelesaian sengketa konsumen melalui odr (online disPute resolution)", *Jurnal Commerce Law,*Vol. 3, Issue 2, December 2023, hlm. 445.

memfasilitasi negosiasi, mediasi, atau arbitrase tanpa kehadiran fisik para pihak.[183]

Konsep *Online Dispute Resolution* (ODR) berkembang secara institusional melalui penelitian yang dipelopori oleh *National Center for Technology and Dispute Resolution* dan diimplementasikan secara luas oleh *platform e-commerce* seperti *eBay*, yang memproses jutaan sengketa konsumen setiap tahun melalui sistem daring. [184] adanya dasar dari filosofis dan yuridis *Online Dispute Resolution* dalam sengketa konsumen.

1. Dasar Filosofis

*Online Dispute Resolution* (ODR) berlandaskan prinsip *access to justice*, efisiensi, dan keadilan prosedural dalam masyarakat digital.[185] *Online Dispute Resolution* (ODR) memungkinkan konsumen dengan nilai klaim kecil memperoleh akses penyelesaian yang cepat dan murah.[186]

2. Dasar Yuridis

Dasar normatif *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam konteks sengketa konsumen dapat ditemukan dalam:

(a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 45 tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan).

---

[183] Katsh, E., & Rifkin, *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace* (Jossey-Bass, 2001).

[184] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O, *Digital justice: Technology and the internet of disputes* (Oxford University Press, 2017).

[185] Cortés, P, *Online dispute resolution for consumers in the European Union* (Routledge: 2011).

[186] United Nations Commission on International Trade Law, *Technical notes on online dispute resolution* (United Nations, 2016).

(b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. UU 19/2016 (pengakuan dokumen dan tanda tangan elektronik).

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

(d) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016.

(e) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018.

Pengakuan alat bukti elektronik dalam UU ITE memperkuat legitimasi hukum ODR.[187] Berikut prinsip-prinsip *Online Dispute Resolution* yaitu:

(a) Aksesibilitas adalah Mudah digunakan oleh konsumen.

(b) Transparansi adalah Prosedur dan biaya jelas.

(c) Keadilan (Fairness**)** adalah Netral dan imparsial.

(d) Kerahasiaan adalah Perlindungan data pribadi.

(e) Efisiensi adalah Penyelesaian cepat dan biaya rendah.

(f) Enforceability adalah Putusan dapat dilaksanakan .

Mekanisme yang dilakukan dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap pengajuan pengaduan (*Online Complaint Filing*).

Konsumen mengisi formulir elektronik dan mengunggah bukti digital. Sistem melakukan verifikasi otomatis sebelum sengketa diproses. Dalam praktik global, sistem seperti milik Alibaba Group menggunakan dashboard digital untuk pelaporan dan tracking sengketa.

---

[187] Sjahdeini, S. R , *Hukum pembuktian dalam transaksi elektronik*, (Kencana: 2010).

2. Tahap negosiasi *online.*

Negosiasi dilakukan melalui chat, email, atau sistem otomatis (*automated negotiation)*. Model *"blind bidding"* sering digunakan untuk klaim kompensasi.

3. Tahap mediasi *online.*

Mediator memfasilitasi dialog melalui *video conference* atau platform khusus. PERMA 1/2016 memungkinkan mediasi dilakukan melalui komunikasi audio-visual jarak jauh. Mediasi daring meningkatkan partisipasi dan efisiensi biaya.

4. Tahap arbitrase *online.*

Jika mediasi gagal, arbitrase daring dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak. Putusan bersifat final dan mengikat. UNCITRAL (2016) mendorong model ODR untuk sengketa lintas batas bernilai kecil.

5. Tahap pelaksanaan putusan (*Enforcement).*

Pelaksanaan dapat dilakukan melalui: *Self-enforcement* (pemblokiran dana oleh *platform*). *Voluntary compliance* dan Eksekusi melalui pengadilan. Masalah enforceability merupakan tantangan utama *Online Dispute Resolution* (ODR) lintas batas.

Berikut ada beberapa *model Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sengketa konsumen yaitu:

(a) *Private Platform-Based* ODR yaitu disediakan marketplace.[188]

(b) *Court-Connected* ODR yaitu Terintegrasi dengan e-court.[189]

(c) *Government-Based* ODR yaitu Dikelola lembaga publik.

---

[188] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, *Digital justice: Technology and the internet of disputes* (Oxford University Press, 2017).

[189] Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik.

(d) *Hybrid ODR (AI-assisted*) yaitu Menggunakan kecerdasan buatan dalam analisis klaim.

Kelebihan *Online Dispute Resolution* dalam sengketa konsumen adalah:

(a) Cepat dan murah.

(b) Cocok untuk *small claims*.

(c) Mengatasi hambatan geografis.[190]

(d) Mendukung transaksi digital global.

Sedangkan tantangan *Online Dispute Resolution* adalah:

(a) Kesenjangan literasi digital.

(b) Keamanan data dan privasi.

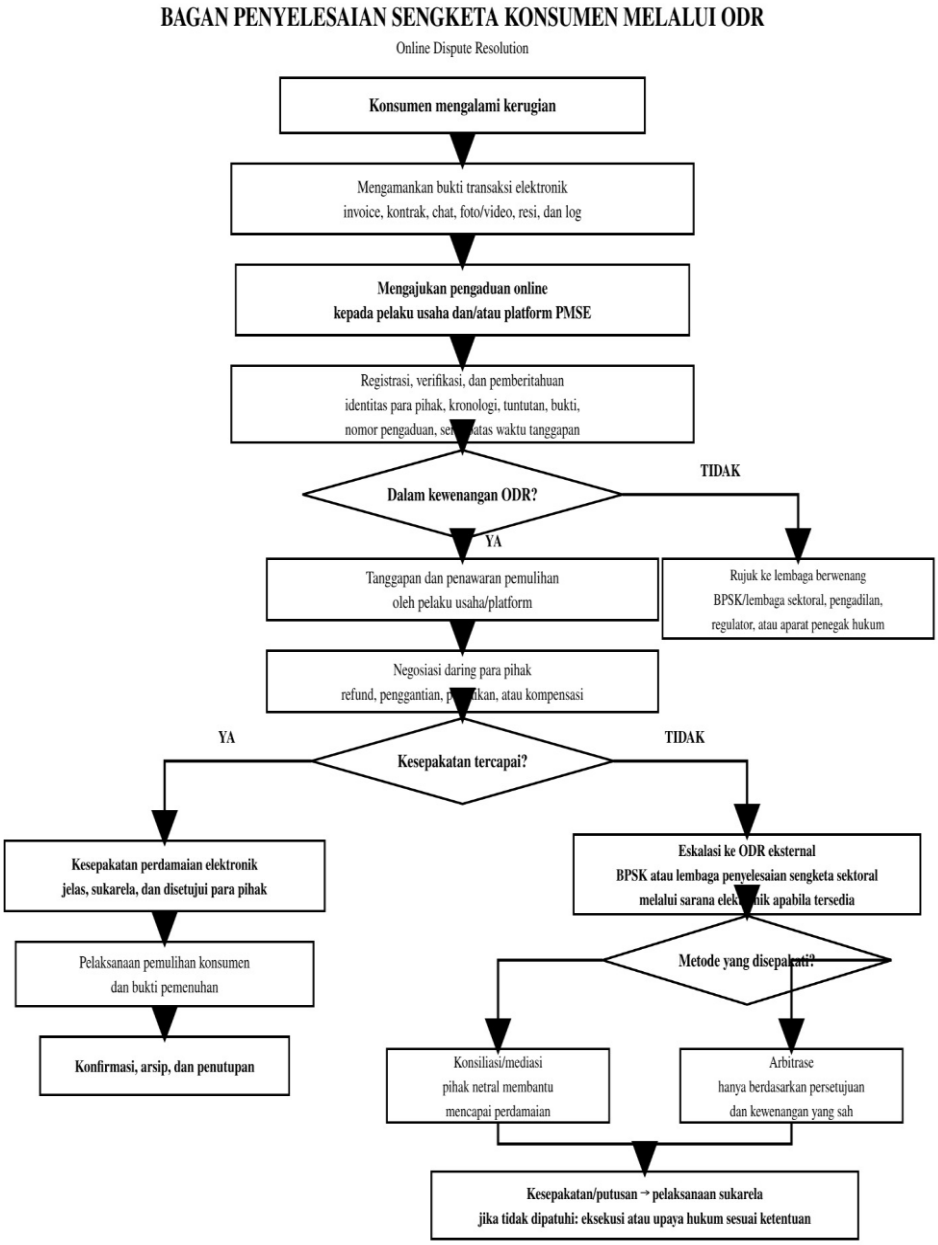
(c) Validitas identitas elektronik.[191]

(d) Eksekusi lintas batas.

(e) Ketimpangan posisi tawar konsumen.

[190] Cortés, P, *Online dispute resolution for consumers in the European Union* (Routledge, 2011), https:www.routledge.com (minggu, 09 Agustus 2026).

[191]Sjahdeini, S. R, *Hukum pembuktian dalam transaksi elektronik*, (Kencana, 2010), hlm.19.




Uraian terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), bahwa penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sarana komunikasi elektronik. Mekanisme ini dirancang secara bertahap, dimulai sejak konsumen mengalami kerugian sampai tercapainya penyelesaian, pelaksanaan kesepakatan atau putusan, serta penutupan perkara.

Alur tersebut juga memperlihatkan adanya dua jalur utama, yaitu penyelesaian secara internal melalui pelaku usaha atau platform dan penyelesaian secara eksternal melalui lembaga yang berwenang. Proses penyelesaian sengketa dimulai ketika konsumen mengalami kerugian dalam suatu transaksi. Kerugian tersebut dapat timbul akibat barang tidak sesuai dengan pesanan, barang cacat, keterlambatan pengiriman, layanan yang tidak diberikan sebagaimana diperjanjikan, kegagalan pengembalian dana, penyalahgunaan data, maupun bentuk pelanggaran hak konsumen lainnya. Timbulnya kerugian menjadi dasar bagi konsumen untuk mengajukan tuntutan pemulihan kepada pelaku usaha.

Setelah mengalami kerugian, konsumen harus mengamankan seluruh bukti transaksi elektronik. Bukti tersebut dapat berupa faktur atau invoice, kontrak elektronik, percakapan melalui fitur chat, surat elektronik, foto atau video, bukti pembayaran, resi pengiriman, serta rekaman aktivitas atau log transaksi. Tahap pengamanan bukti mempunyai kedudukan penting karena proses ODR dilaksanakan tanpa pertemuan langsung sehingga pemeriksaan perkara sangat bergantung pada kelengkapan dan keaslian dokumen elektronik yang disampaikan para pihak. Dengan demikian, bukti elektronik berfungsi untuk menjelaskan hubungan hukum, kronologi kejadian, bentuk kerugian, dan tuntutan konsumen.

Berdasarkan bukti yang telah dikumpulkan, konsumen kemudian mengajukan pengaduan secara daring kepada pelaku usaha dan/atau platform Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Pengaduan tersebut merupakan langkah penyelesaian awal yang memberikan kesempatan kepada pelaku usaha atau pengelola platform untuk menerima, memeriksa, dan menanggapi keluhan

konsumen. Pengaduan sebaiknya memuat identitas para pihak, nomor dan waktu transaksi, kronologi peristiwa, bentuk kerugian, bukti pendukung, serta jenis pemulihan yang diminta. Pengaduan yang telah diajukan selanjutnya memasuki tahap registrasi, verifikasi, dan pemberitahuan. Pada tahap registrasi, pengaduan dicatat dan diberikan nomor perkara atau nomor pengaduan. Selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap identitas para pihak, kronologi, tuntutan, dan kelengkapan bukti. Pelaku usaha juga diberi pemberitahuan mengenai adanya pengaduan dan diberikan batas waktu untuk menyampaikan tanggapan. Tahap ini berfungsi memastikan bahwa pengaduan dapat ditelusuri, diproses secara tertib, dan memperoleh respons dalam jangka waktu yang jelas.

Setelah verifikasi dilakukan, penyelenggara ODR menilai apakah sengketa tersebut termasuk dalam kewenangan ODR. Penilaian kewenangan merupakan titik pengambilan keputusan pertama dalam bagan. Pemeriksaan dapat meliputi jenis transaksi, kedudukan para pihak, ruang lingkup sengketa, nilai tuntutan, wilayah hukum, serta kemungkinan adanya unsur pidana atau kewenangan khusus lembaga tertentu. Apabila sengketa tidak termasuk dalam kewenangan ODR, perkara harus dirujuk kepada lembaga yang berwenang. Lembaga tersebut dapat berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lembaga penyelesaian sengketa sektoral, pengadilan, regulator, atau aparat penegak hukum. Sebagai contoh, sengketa pada sektor jasa keuangan dapat memerlukan penanganan lembaga sektoral, sedangkan perkara yang mengandung dugaan penipuan atau tindak pidana dapat diteruskan kepada aparat penegak hukum. Rujukan ini menunjukkan bahwa ODR bukan mekanisme yang berdiri sendiri, melainkan

bagian dari sistem perlindungan konsumen yang terhubung dengan lembaga penyelesaian sengketa lainnya.

Sebaliknya, apabila sengketa termasuk dalam kewenangan ODR, pelaku usaha atau platform wajib memberikan tanggapan dan menawarkan bentuk pemulihan kepada konsumen. Bentuk pemulihan dapat berupa pengembalian dana (refund), penggantian barang, perbaikan, pemenuhan kembali layanan, atau pemberian kompensasi. Tanggapan pelaku usaha harus disampaikan secara jelas dan berdasarkan pemeriksaan terhadap pengaduan serta bukti yang diberikan oleh konsumen. Tanggapan dan penawaran pemulihan tersebut kemudian menjadi dasar dilakukannya negosiasi secara daring antara konsumen dan pelaku usaha. Melalui negosiasi, para pihak membahas bentuk, nilai, cara, dan batas waktu pelaksanaan pemulihan. Walaupun dilaksanakan secara elektronik, negosiasi tetap harus menjamin kesetaraan para pihak, kebebasan menyampaikan pendapat, transparansi informasi, serta tidak adanya tekanan atau paksaan. Pada akhir negosiasi terdapat dua kemungkinan, yaitu tercapainya kesepakatan atau tidak tercapainya kesepakatan.

1. Alur apabila kesepakatan tercapai

Apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan, hasil negosiasi dituangkan dalam kesepakatan perdamaian elektronik. Kesepakatan tersebut harus dirumuskan secara jelas, dibuat secara sukarela, dan memperoleh persetujuan para pihak. Substansi kesepakatan sekurang-kurangnya perlu memuat identitas para pihak, pokok sengketa, bentuk pemulihan, nilai kompensasi apabila ada, tata cara

pelaksanaan, batas waktu pemenuhan, serta akibat apabila kesepakatan tidak dilaksanakan.

Setelah kesepakatan dibuat, pelaku usaha melaksanakan pemulihan kepada konsumen sesuai dengan isi kesepakatan. Pelaksanaan tersebut harus dapat dibuktikan, misalnya melalui bukti pengembalian dana, bukti pengiriman barang pengganti, berita acara penyelesaian, atau konfirmasi elektronik dari konsumen. Adanya bukti pemulihan diperlukan untuk memastikan bahwa penyelesaian tidak berhenti pada kesepakatan tertulis, tetapi benar-benar memberikan pemulihan terhadap kerugian konsumen. Apabila pemulihan telah dilaksanakan, proses dilanjutkan dengan konfirmasi, pengarsipan, dan penutupan pengaduan. Konsumen mengonfirmasi penerimaan pemulihan, sedangkan penyelenggara ODR menyimpan seluruh dokumen dan rekam jejak penyelesaian. Perkara kemudian ditutup setelah dipastikan bahwa kewajiban para pihak telah dipenuhi. Pengarsipan juga diperlukan untuk kepentingan audit, evaluasi layanan, pembuktian, dan pencegahan sengketa serupa.

2. Alur apabila kesepakatan tidak tercapai

Apabila negosiasi langsung tidak menghasilkan kesepakatan, sengketa dapat dieskalasikan kepada ODR eksternal, BPSK, atau lembaga penyelesaian sengketa sektoral melalui sarana elektronik apabila fasilitas tersebut tersedia. Eskalasi berarti penanganan sengketa tidak lagi hanya dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha, tetapi melibatkan pihak atau lembaga lain yang netral dan berwenang.

Pada tahap tersebut, para pihak menentukan metode penyelesaian yang disepakati. Bagan menunjukkan dua metode utama, yaitu konsiliasi atau mediasi dan arbitrase.

Dalam konsiliasi atau mediasi, pihak ketiga yang netral membantu para pihak berkomunikasi, mengidentifikasi pokok sengketa, mengevaluasi kemungkinan penyelesaian, dan merumuskan perdamaian. Mediator atau konsiliator tidak memaksakan keputusan kepada para pihak. Keberhasilan metode ini bergantung pada kesediaan para pihak untuk mencapai penyelesaian yang dapat diterima bersama. Sementara itu, arbitrase hanya dapat digunakan apabila terdapat persetujuan para pihak dan lembaga yang menangani memiliki kewenangan yang sah. Melalui arbitrase, arbiter memeriksa sengketa dan memberikan putusan berdasarkan bukti serta ketentuan hukum yang berlaku. Berbeda dengan mediasi atau konsiliasi yang berorientasi pada perdamaian, arbitrase menghasilkan putusan yang mengikat sesuai dengan dasar persetujuan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesepakatan yang dihasilkan melalui mediasi atau konsiliasi maupun putusan yang dihasilkan melalui arbitrase harus dilaksanakan secara sukarela. Apabila salah satu pihak tidak mematuhinya, pihak yang dirugikan dapat menempuh pelaksanaan atau eksekusi dan upaya hukum sesuai dengan sifat hasil penyelesaian serta ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, efektivitas ODR tidak hanya diukur dari tercapainya kesepakatan atau terbitnya putusan, tetapi juga dari pelaksanaan hasil penyelesaian tersebut.

Prinsip yang mendasari seluruh tahapan ODR, Bagian bawah bagan menegaskan bahwa seluruh proses harus berpedoman pada beberapa prinsip wajib, yaitu gratis atau berbiaya terjangkau, cepat, netral, transparan, melindungi data pribadi, mudah diakses, memiliki jejak audit, menyediakan pemeriksaan oleh manusia, serta memberikan notifikasi dan tenggat waktu yang jelas.

Prinsip biaya terjangkau dan kecepatan diperlukan agar konsumen dapat memperoleh penyelesaian yang sebanding dengan nilai sengketanya. Netralitas dibutuhkan untuk mencegah keberpihakan, terutama apabila sistem pengaduan dikelola oleh pelaku usaha atau platform. Transparansi menjamin bahwa para pihak memahami prosedur, status perkara, dasar penilaian, dan akibat dari setiap pilihan penyelesaian. Perlindungan data diperlukan karena proses ODR melibatkan identitas pribadi, data pembayaran, rekaman komunikasi, dan dokumen transaksi. Aksesibilitas memastikan bahwa sistem dapat digunakan oleh konsumen dengan kemampuan teknologi dan kondisi yang berbeda. Jejak audit memungkinkan setiap tindakan, dokumen, dan keputusan dalam sistem ditelusuri kembali.

Adapun pemeriksaan manusia tetap diperlukan, khususnya ketika sistem menggunakan otomatisasi atau kecerdasan buatan. Keputusan yang memengaruhi hak konsumen tidak seharusnya sepenuhnya bergantung pada sistem otomatis tanpa adanya mekanisme koreksi oleh petugas yang berwenang. Selanjutnya, notifikasi dan tenggat waktu menjamin bahwa setiap pihak memperoleh informasi mengenai perkembangan perkara dan tidak menunda penyelesaian tanpa kepastian.

Berdasarkan bagan tersebut, dapat dijelaskan bahwa model ODR menempatkan penyelesaian internal sebagai pintu pertama, sedangkan lembaga eksternal berfungsi sebagai jalur eskalasi apabila penyelesaian internal gagal atau perkara berada di luar kewenangan sistem. Model ini memperlihatkan adanya mekanisme penyelesaian yang berjenjang, mulai dari pengaduan, verifikasi, pemeriksaan kewenangan, negosiasi, perdamaian, hingga penyelesaian melalui lembaga eksternal. Efektivitas ODR ditentukan oleh empat unsur utama, yaitu kelengkapan bukti elektronik, kejelasan kewenangan, kepastian prosedur dan tenggat waktu, serta keterlaksanaan hasil penyelesaian. Tanpa keempat unsur tersebut, ODR berisiko hanya menjadi sarana penerimaan pengaduan dan belum sepenuhnya berfungsi sebagai mekanisme pemulihan hak konsumen.

Dengan demikian, bagan ini menghasilkan suatu konstruksi penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat cepat, berjenjang, terdokumentasi, dan berorientasi pada pemulihan. ODR bukan sekadar memindahkan proses penyelesaian sengketa dari ruang fisik ke ruang digital, melainkan membentuk mekanisme yang mengintegrasikan pengaduan, pembuktian elektronik, negosiasi, keterlibatan pihak netral, pelaksanaan hasil penyelesaian, dan akses menuju lembaga hukum yang berwenang. Model tersebut pada akhirnya diarahkan untuk memperkuat kepastian hukum, akses terhadap keadilan, dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.[192]

[192] Chat GPT, Bagan penyelesaian sengketa konsumen melalui ODR, https://chatgpt.com (minggu, 09 Agustus 2026)

Contoh kasus Sengketa Konsumen dalam Transaksi E-Commerce[193]

Kronologi Kasus:

Seorang konsumen bernama Andi Pratama membeli sebuah smartphone melalui platform e-commerce Tokopedia dari penjual PT Digital Gadget Store dengan harga Rp4.500.000. Setelah barang diterima, konsumen menemukan bahwa smartphone tersebut tidak sesuai dengan spesifikasi yang tercantum dalam deskripsi produk, khususnya pada kapasitas RAM yang lebih rendah dari yang dijanjikan.

Konsumen kemudian mengajukan komplain melalui fitur penyelesaian sengketa pada platform marketplace. Namun, dalam waktu 5 hari tidak terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu sengketa dialihkan ke mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yang difasilitasi oleh penyedia platform.

Tahapan Penyelesaian Melalui ODR:

(a) Pengajuan Pengaduan (*Online Complaint Filing*)

Konsumen mengisi formulir sengketa secara elektronik yang berisi: Identitas para pihak, Kronologi sengketa, Bukti transaksi, Bukti foto produk dan Permintaan penyelesaian (*refund*).

Sistem ODR kemudian memberikan nomor perkara digital.

(b) Verifikasi Administratif

Administrator ODR melakukan pemeriksaan awal terhadap: kelengkapan dokumen, validitas transaksi dan yurisdiksi sengketa

Jika memenuhi syarat, perkara dilanjutkan ke tahap mediasi daring.

---

[193] Chat GPT, Contoh kasus ODR dan contoh putusan ODR, https://chatgpt.com (kamis, 05 Maret 2026).

(c) Mediasi Online

Mediator melakukan mediasi melalui: *video conference, chat room* khusus dan pertukaran dokumen digital. Mediator memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menyampaikan argumentasi dan menawarkan solusi.

(d) Evaluasi Bukti Digital

Mediator mengevaluasi bukti yang diajukan, seperti: bukti pembayaran elektronik, tangkapan layar deskripsi produk dan dokumentasi kondisi barang.

(e) Kesepakatan atau Putusan

Dalam kasus ini, penjual menolak melakukan pengembalian dana penuh. Oleh karena itu mediator mengeluarkan rekomendasi putusan ODR.

Berikut contoh kasus putusan ODR:

PUTUSAN

ONLINE DISPUTE RESOLUTION
Nomor: ODR/ECOM/2026/015

Identitas Para Pihak

Penggugat(Konsumen)Nama : AndiPratama
Alamat : Medan, Sumatera Utara

Tergugat(PelakuUsaha)
Nama : PT. Digital Gadget Store
Alamat : Jakarta Barat

Kronologi Sengketa

Bahwa Penggugat pada tanggal 5 Januari 2026 melakukan pembelian smartphone melalui *platform marketplace* dengan harga Rp4.500.000. Setelah barang diterima pada tanggal 8 Januari 2026, Penggugat menemukan bahwa spesifikasi produk

tidak sesuai dengan yang tercantum dalam deskripsi produk, khususnya kapasitas RAM. Penggugat kemudian mengajukan pengaduan melalui sistem ODR pada tanggal 10 Januari 2026.

Posisi Para Pihak

Dalil Penggugat

1. Produk tidak sesuai dengan deskripsi.
2. Penjual melakukan misrepresentasi produk.
3. Konsumen meminta pengembalian dana penuh.

Dalil Tergugat

1. Produk yang dikirim merupakan produk standar pabrik.
2. Kesalahan spesifikasi pada deskripsi merupakan kesalahan teknis.

Pertimbangan Mediator / Arbiter

Setelah memeriksa bukti elektronik berupa:

1. bukti transaksi digital
2. tangkapan layar deskripsi produk
3. bukti foto produk yang diterima

Mediator menilai bahwa terdapat ketidaksesuaian antara deskripsi produk dengan barang yang diterima konsumen, sehingga pelaku usaha telah melanggar kewajiban memberikan informasi yang benar sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen.

Amar Putusan

1. Mengabulkan sebagian permohonan Penggugat.

2. Menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan pelanggaran terhadap kewajiban memberikan informasi produk yang benar.
3. Memerintahkan Tergugat untuk mengembalikan dana sebesar Rp4.500.000 kepada Penggugat dalam waktu 5 hari kerja.
4. Memerintahkan Penggugat untuk mengembalikan barang kepada Tergugat setelah dana diterima.

Penutup

Putusan ini bersifat final dalam mekanisme Online Dispute Resolution dan dapat diajukan untuk penguatan eksekusi melalui lembaga arbitrase atau pengadilan yang berwenang apabila tidak dilaksanakan secara sukarela.

Ditetapkan secara elektronik pada tanggal 15 Januari 2026.

Mediator ODR
(tanda tangan elektronik)

Dr. Budi Santoso, S.H., M.H.

## F. Peran Pemerintah Dan Lembaga Untuk Mewujudkan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution*

Perkembangan transaksi elektronik menuntut negara menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif, cepat, dan terjangkau. Dalam konteks perlindungan konsumen digital, pemerintah memiliki tanggung jawab konstitusional untuk menjamin *access to justice* dan kepastian hukum. [194]

[194] United Nations Commission on International Trade Law, *Technical notes on online dispute resolution* (United Nations, 2016).

Secara teoretis, negara berperan sebagai: pertama sebagai *Regulator*, kedua sebagai *Fasilitator*, ketiga sebagai *Supervisor* dan keempat sebagai *Enforcer.* Konsep ini sejalan dengan teori negara kesejahteraan (*welfare state*) yang menempatkan negara sebagai pelindung kepentingan konsumen.[195]

Peran pemerintah sebagai Regulator disini pemerintah harus melakukan pembentukan regulasi *Online Dispute Resolution*. Pemerintah memiliki kewenangan membentuk regulasi yang memberikan legitimasi terhadap *Online Dispute Resolution* (ODR). Dalam konteks Indonesia, dasar normatif terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik terdapat dalam: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun, belum terdapat regulasi khusus yang mengatur *Online Dispute Resolution* (ODR) secara komprehensif. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan rekonstruksi hukum guna memberikan kepastian hukum terkait prosedur, standar keamanan, dan *enforceability* (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).[196]

*Online Dispute Resolution* (ODR) yang dibentuk harus berlandaskan Harmonisasi dengan standar Internasional. Pemerintah perlu mengharmonisasikan regulasi nasional dengan standar internasional, seperti pedoman dari *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)* tentang ODR untuk sengketa lintas batas bernilai kecil.

[195] Hadjon, P. M, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia* (Bina Ilmu: 1987).

[196] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O, *Digital justice: Technology and the internet of disputes* (Oxford University Press: 2017).

Harmonisasi ini penting dalam konteks perdagangan elektronik global agar putusan *Online Dispute Resolution* (ODR) dapat diakui secara internasional. Berikut tentang peran pemerintah sebagai fasilitator infrastruktur digital adalah Pemerintah bertanggung jawab menyediakan infrastruktur teknologi yang mendukung *Online Dispute Resolution* (ODR), antara lain:

(a) Sistem identitas digital.

(b) Tanda tangan elektronik tersertifikasi.

(c) Keamanan siber.

(d) Sistem e-court terintegrasi.

Dalam konteks peradilan, Mahkamah Agung telah mengembangkan sistem e-court berdasarkan:

(a) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018

(b) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019

Penguatan infrastruktur digital merupakan syarat utama efektivitas *Online Dispute Resolution* (ODR) .[197] Peran dari lembaga perlindungan konsumen adanya :

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen.

BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kedepan, BPSK dapat ditransformasi menjadi lembaga berbasis *Online Dispute Rsolution* (ODR). Digitalisasi BPSK akan: mempercepat proses, mengurangi biaya dan meningkatkan akses konsumen daerah terpencil.

[197] Katsh, E., & Rifkin, J, *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace* (Jossey-Bass, 2001).

Peran Mahkamah Agung dan Lembaga Peradilan, Mahkamah Agung berperan dalam:

1. Integrasi ODR dengan sistem *e-court*
2. Pengakuan hasil mediasi *daring*
3. Eksekusi putusan arbitrase

PERMA 1/2016 memungkinkan mediasi dilakukan melalui sarana komunikasi audio-visual jarak jauh. Hal ini membuka ruang pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) berbasis pengadilan (*court-connected* ODR).

2. Kementrian perdagangan.

Sebagai pembina perlindungan konsumen, Kementerian Perdagangan berperan dalam: penyusunan kebijakan, pengawasan pelaku usaha digital dan edukasi konsumen. Kebijakan ini merupakan bentuk perlindungan preventif

3. Otoritas jasa keuangan.

Dalam sektor keuangan digital, pengawasan dan penyelesaian pengaduan konsumen dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan. OJK telah mengembangkan sistem pengaduan konsumen berbasis digital sebagai bentuk quasi-ODR di sektor jasa keuangan .[198]

Peran Mahkamah Agung dan Lembaga Peradilan yaitu Mahkamah Agung berperan dalam:

1. Integrasi ODR dengan sistem *e-court*

---

[198] Suryani, N., & Rahmawati, Integrasi pengawasan OJK dalam perlindungan konsumen sektor keuangan, *Jurnal Hukum dan Regulasi*, (2022).

2. Pengakuan hasil mediasi *daring*
3. Eksekusi putusan arbitrase

PERMA 1/2016 memungkinkan mediasi dilakukan melalui sarana komunikasi audio-visual jarak jauh. Hal ini membuka ruang pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) berbasis pengadilan (*court-connected* ODR). Selanjutnya ada juga peran pemerintah sebagai Pengawas dan Penegak Hukum yaitu: Pemerintah juga berperan dalam:

*1.* Pengawasan kepatuhan *platform marketplace*
2. Penegakan hukum terhadap pelaku usaha digital
3. Perlindungan data pribadi

   Perlindungan data menjadi elemen krusial dalam *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk menjaga kepercayaan publik. Berikut strategi pemerintah untuk mewujudkan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang efektif yaitu:

   1. Pembentukan regulasi khusus *Online Dispute Resolution* (ODR)
   2. Standarisasi prosedur *Online Dispute Resolution* (ODR) nasional
   3. Integrasi BPSK dengan sistem digital
   4. Sertifikasi mediator dan *arbiter daring*
   5. Kerja sama internasional dalam pengakuan putusan

Strategi ini selaras dengan rekomendasi UNCITRAL (2016) mengenai desain sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) nasional. Peran pemerintah dan lembaga terkait sangat sentral dalam mewujudkan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) yang efektif. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai

regulator, tetapi juga fasilitator infrastruktur, pengawas, dan penjamin eksekusi putusan. Tanpa intervensi negara dalam pembentukan regulasi, standarisasi, dan penguatan lembaga, *Online Dispute Resolution* (ODR) berpotensi menjadi mekanisme privat yang kurang melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia memerlukan pendekatan sistemik yang melibatkan: Legislator, Eksekutif, Yudikatif, Lembaga pengawas sektor keuangan dan Lembaga perlindungan konsumen.

# BAB III

# FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*

## A. Lembaga-Lembaga Terkait Dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dilaksanakan melalui dua jalur utama, yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan nonlitigasi (di luar pengadilan). Sistem ini diatur terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan hak kepada konsumen untuk memilih mekanisme penyelesaian sengketa sesuai dengan karakteristik sengketa yang dihadapi.

Praktiknya penyelesaian sengketa konsumen melibatkan berbagai lembaga yang memiliki fungsi berbeda, mulai dari lembaga pembinaan kebijakan, pengawasan, mediasi, arbitrase, hingga lembaga peradilan. Perkembangan ekonomi digital juga telah melahirkan lembaga sektoral, khususnya di sektor jasa keuangan, yang berperan penting dalam penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan efisien. Klasifikasi lembaga penyelesaian sengketa konsumen Secara sistematis, lembaga-lembaga tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

| Kelompok | Lembaga |
|---|---|
| Lembaga Pemerintah | Kementerian Perdagangan, BPKN, BPSK |
| Lembaga Swadaya Masyarakat | LPKSM |
| Lembaga Peradilan | Pengadilan Negeri, Mahkamah Agung |
| Lembaga Arbitrase/ADR | BANI dan lembaga arbitrase lainnya |
| Lembaga Sektor Jasa Keuangan | OJK, LAPS SJK |
| Lembaga Penegak Hukum | Kepolisian, Kejaksaan |
| Lembaga Pendukung Digital | Platform e-commerce dan ODR |

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

   BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, sederhana, dan biaya ringan. Secara normatif BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksana lainnya yang mengatur tugas, struktur, tata kerja, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

   BPSK bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan dengan prosedur yang cepat, sederhana,dan biaya murah.[247] BPSK merupakan forum alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR***)** yang bersifat khusus (*lexspecialis*)

[247]JDIH Kementrian Perdagangan RI, https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen?utm_source chatgpt.com (Rabu Tanggal 24 September 2025).

di bidang perlindungan konsumen. Keberadaan BPSK di dasarkan pada amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengakui bahwa kedudukan konsumen sering kali lemah dibandingkan pelaku usaha dalam hal informasi, daya tawar, maupun akses terhadap keadilan hukum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dirancang sebagai sarana alternatif penyelesaian sengketa (APS/ADR) yang bersifat cepat, murah, dan sederhana dibanding proses litigasi di pengadilan.

Dengan kata lain, BPSK hadir sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) yang bersifat sederhana, cepat, dan murah. Berbeda dari pengadilan yang sangat formal dan memerlukan biaya, BPSK berfungsi sebagai "jembatan" untuk memulihkan hak konsumen yang dirugikan dengan mekanisme yang lebih praktis dan mudah dijangkau.[248]

a. BPSK Menurut Perspektif Hukum

Dari segi hukum, BPSK dapat dipahami melalui beberapa sudut pandang:

a) Sebagai lembaga quasi peradilan

[248] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BPSK memiliki kewenangan menyerupai pengadilan, seperti menerima gugatan, memeriksa bukti, memanggil saksi, dan menjatuhkan putusan yang mengikat.

b) Sebagai lembaga administratif

BPSK berada di bawah pembinaan Kementerian Perdagangan dan dibentuk oleh pemerintah daerah kabupaten/kota.

c) Sebagai forum ADR (*Alternative Dispute Resolution*)

BPSK menyelesaikan sengketa dengan tiga metode: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Karena sifatnya ini, BPSK berbeda dengan pengadilan. Walaupun keputusannya final dan mengikat, pihak yang tidak puas masih bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.[249]

b. Dasar Hukum BPSK

BPSK memperoleh landasan hukum dari beberapa regulasi, antara lain:

a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 49–58.

b) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

c) Permendag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Pedoman Tugas dan Fungsi BPSK.

[249] Permendag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Pedoman Tugas dan Fungsi BPSK.

Ketentuan ini menegaskan bahwa BPSK merupakan lembaga negara yang dibentuk di tingkat kabupaten/kota dengan anggota yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.[250]

c. Tujuan Filosofis Pembentukan BPSK

Secara filosofis, keberadaan BPSK dimaksudkan untuk:

a) Memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen. Banyak konsumen tidak memiliki kemampuan ekonomi maupun literasi hukum yang cukup untuk menggugat pelaku usaha melalui pengadilan.

b) Mengimbangi posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering berada dalam posisi lemah ketika menghadapi perusahaan besar dengan sumber daya hukum yang kuat.

c) Mewujudkan keadilan sosial.

Prinsip keadilan dalam Pancasila menjadi dasar bahwa setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan dan kepastian hukum dalam aktivitas konsumsi.

d) Mengurangi beban pengadilan**.**

Dengan adanya jalur non-litigasi, sengketa sederhana yang melibatkan konsumen tidak semuanya harus masuk ke pengadilan negeri.[251]

---

[250] Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

[251] Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 135.

d. Ciri-ciri BPSK

Dari pengertiannya, BPSK memiliki beberapa ciri khusus:

a) Dibentuk pemerintah yaitu di tingkat daerah (kabupaten/kota).

b) Keanggotaan tripartit: terdiri atas unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.

c) Bersifat non-litigasi: menggunakan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

d) Proses cepat dan sederhana, maksimal 21 hari kerja sejak sidang pertama.

e) Gratis untuk konsumen, sehingga lebih ramah bagi masyarakat.

f) Hanya menangani sengketa konsumen dengan pelaku usaha, bukan sengketa lain.[252]

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan nonstruktural yang dibentuk pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**.** BPKN memiliki tugas utama memberikan saran, pertimbangan, dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN berkedudukan di Ibu Kota Negara dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden.[253]

BPKN merupakan lembaga nasional yang dibentuk untuk mengembangkan dan memberi arahan kebijakan perlindungan konsumen di

[252] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 98.

[253] "Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. JDIH Setkab RI", https://bpkn.go.id/?utm_source_chatgpt.com (Rabu 24 September 2025).

Indonesia, memberi rekomendasi kepada pemerintah, melakukan kajian/perumusan kebijakan, serta berperan sebagai fasilitator sinkronisasi antara pemangku kepentingan (pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen). BPKN bukan lembaga penegakan perkara per se (tidak memutus sengketa individu seperti BPSK), melainkan lebih bersifat kebijakan, koordinatif, pengawas, dan advokasi di tingkat nasional.[254]

a. Landasan Hukum dan Regulasi tentang BPKN

a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**.**

Mengamanatkan pembentukan badan yang membantu perlindungan konsumen nasional serta mengatur hak dan kewajiban konsumen, asas perlindungan, dan penyelesaian sengketa. (Pasal-pasal yang relevan terkait tugas pembinaan dan mekanisme penyelesaian sengketa dikembangkan dalam peraturan pelaksana). **[255]**

b) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (PP No. 4/2019).

Menetapkan status BPKN sebagai badan nonstruktural yang berkedudukan di ibu kota negara, kewenangan, fungsi, tugas, serta

[254] "Situs resmi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), halaman utama dan tugas/fungsi. Lihat profil, tugas & kegiatan BPKN di situs resmi", https://bpkn.go.id/?utm_source chatgpt.com (Rabu 24 September 2025).

[255] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dasar hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia, Lihat pasal-pasal terkait pembentukan badan perlindungan konsumen", https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8 tahun 1999.pdf?utm_sourcechatgpt.com, (Rabu 24 September 2025).

tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota. PP ini memperbarui/merapikan aturan sebelumnya (PP No.57/2001).[256]

c) Peraturan Presiden / Keputusan lain.

(misalnya Perpres No.39/2022) yang memberikan ketentuan tentang hak keuangan dan fasilitas bagi ketua/wakil/anggota BPKN serta ketentuan administratif pelaksanaannya.[257]

d) Sumber administrasi lainnya: peraturan internal BPKN.

Pedoman organisasi, dan dokumen resmi Kementerian/Setneg yang mengatur hubungan kelembagaan dan pembinaan.[258]

b. Sejarah Singkat Pembentukan BPKN

BPKN merupakan amanat UUPK 1999 yang kemudian diwujudkan melalui Peraturan Pemerintah dan keputusan presiden. Pada awalnya aturan pelaksana berupa PP No.57/2001; seiring perkembangan tantangan perlindungan konsumen (termasuk digitalisasi ekonomi), pemerintah menyusun PP No.4/2019 yang memperbarui posisi, fungsi, dan

[256] "Penjelasan sejarah pembentukan BPKN dan peralihan dari PP No.57/2001 ke PP No.4/2019; dokumentasi Setkab & materi sosialisasi pemerintah", https://setkab.go.id/presiden-jokowi-tandatangani-pp-no-42019-tentang-badan-perlindungan-konsumen-nasional/?utm_sourcechatgpt.com (Rabu 24 September 2025).

[257] "Peraturan Presiden tentang hak keuangan dan fasilitas bagi Pimpinan/Anggota BPKN(contoh:PerpresNo.39/2022) dan ketentuan administrative terkait", https://peraturan.bpk.go.id/Details/201490/perpres-no-39-tahun-2022?utm_sourcechatgpt.com, (Rabu 24 September 2025).

[258] "Informasi hubungan kerja BPKN dengan LPKSM dan pemangku kepentingan di tingkat daerah (dokumen JDIH & publikasi BPKN)", https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/stream/2209/2?utm_sourcechatgpt.com (Kamis, 25 September 2025).

mekanisme kerja BPKN agar lebih adaptif dengan dinamika ekonomi modern.[259]

BPKN berperan semakin strategis ketika isu-isu baru (*e-commerce, fintech,* layanan digital, proteksi data konsumen, klaim produk global) menuntut sinergi kebijakan lintas-sektor. Dengan posisi sebagai badan nasional nonstruktural yang bertanggung jawab kepada Presiden, BPKN dimaksudkan memfasilitasi kebijakan tingkat tinggi dan koordinasi antar-institusi.[260]

c. Fungsi,Tugas dan Wewenang BPKN

Berdasarkan PP No.4/2019 dan ketentuan turunan, fungsi dan tugas utama BPKN meliputi:

a) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam penyusunan kebijakan nasional di bidang perlindungan konsumen (regulasi, standar, kebijakan sektoral).
b) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, praktik pasar, dan fenomena konsumen agar rekomendasi kebijakan berbasis bukti. Fungsi ini penting untuk menangani isu baru seperti *e-commerce*, praktik penipuan *online,* dan perlindungan data konsumen.

---

[259] "Sumber sekundarliputan berita dan penjelasan media tentang peran BPKN serta pembahasan terkait dinamika perlindungan konsumen(mis.liputan6)", https://www.liputan6.com/feeds/read/5774792/bpkn-adalah-lembaga-perlindungan-konsumen-ini-fungsi-tugas-dan-kewenangannya?utm_sourcechatgpt.com (Kamis 25 September 2025).

[260]" Catatan tentang peran strategis BPKN menghadapi isu perlindungan konsumen digital(dokumenkebijakan&pengumumanBPKN)",https://bpkn.go.id/?utm_sourcechatgpt.com,(Kamis, 25 September 2025).

c) Melakukan advokasi dan sosialisasi untuk meningkatkan literasi konsumen di masyarakat misalnya kampanye hak konsumen, panduan pengaduan, termasuk penyusunan materi edukasi.[261]

d) Fasilitasi koordinasi antar pemangku kepentingan (K/L, asosiasi usaha, LPKSM/BPSK di daerah, aparat penegak hukum) untuk sinkronisasi kebijakan dan penanganan kasus lintas sektor.

e) Memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa sistemik atau rekomendasi terhadap kebijakan penegakan bila ditemukan praktik yang merugikan konsumen secara luas. BPKN dapat merekomendasikan tindakan administratif atau rujukan ke lembaga penegak hukum/otoritas sektoral.

f) dari masyarakat/LPKSM yang memuat masalah perlindungan konsumen tingkat nasional, lalu mengolahnya menjadi masukan kebijakan atau rekomendasi. Namun BPKN tidak berfungsi sebagai pengadilan perkara individual (fungsi penyelesaian perkara individu biasa dilakukan oleh BPSK atau pengadilan.

d. Kedudukan Kelembagaan dan Struktur Organisasi BPKN

Secara hukum, setelah PP No.4/2019, BPKN ditetapkan sebagai badan nonstruktural yang berkedudukan di Ibu Kota Negara dan bertanggung jawab kepada Presiden; dalam praktik ada sekretariat teknis yang menangani operasional sehari-hari dan anggota (dewan) yang

[261] "Analisis tugas-fungsi BPKN, kajian dan rekomendasi sumber hukum online, artikel hukum, dan dokumen PP yang menjelaskan kemampuan BPKN dalam memberikan rekomendasi kebijakan.",https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-fungsi-badan-perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-lt5ee046de7671e/?utm_sourcechatgpt.com (Kamis 25 September 2025).

bertugas memberikan arahan strategis. PP memberi ruang bagi pembentukan perwakilan provinsi bila diperlukan untuk memperkuat jangkauan kerja. Panduan organisasi dan tata kerja disusun melalui surat keputusan ketua BPKN dan peraturan internal lainnya.

Komposisi keanggotaan: anggota BPKN diangkat melalui mekanisme yang melibatkan usulan kementerian terkait dan penetapan oleh Presiden (ketentuan persyaratan, masa jabatan, dan mekanisme pemberhentian diatur dalam PP). Jumlah anggota, pembagian tugas komite/seksi, dan sekretariat diatur menurut ketentuan organisasi internal BPKN Sekretariat**:** melaksanakan administratif, penelitian, program sosialisasi, dan hubungan antar lembaga; kepala sekretariat/pimpinan administratif dipilih berdasarkan mekanisme internal. (Rincian organisasi tersedia pada dokumen tata kerja BPKN).

e. Mekanisme Kerja BPKN

Kajian & rekomendasi kebijakan: BPKN mengumpulkan data (laporan masyarakat, hasil penelitian, pemangku kepentingan) yaitu melakukan kajian hukum-ekonomi. Menyusun rekomendasi kebijakan untuk Pemerintah atau K/L terkait. Rekomendasi ini dapat berupa saran revisi peraturan, pedoman teknis, atau standar perlindungan konsumen.Program advokasi & literasi: menyusun modul edukasi, kampanye nasional (media, webinar, pelatihan), dan materi teknis untuk meningkatkan kesadaran konsumen serta mendorong praktik usaha yang patuh.

Fasilitasi koordinasi: menyelenggarakan rapat koordinasi nasional, forum multi-stakeholder, atau workshop tematik (misalnya melakukan seminar tentang perlindungan konsumen digital). *Outputnya* berupa nota kesepahaman, rekomendasi bersama, atau pedoman teknis. Monitoring & evaluasi: memantau implementasi kebijakan perlindungan konsumen di lapangan dan efektivitas BPSK/LPKSM, kemudian merekomendasikan perbaikan administratif maupun regulasi.

3. Platform E-Commerce dan mekanisme Internal

   Marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli, dan platform digital lainnya menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal melalui: layanan pengaduan, negosiasi, mediasi, sistem pengembalian dana (refund) dan escrow. Mekanisme ini merupakan bentuk awal implementasi Online Dispute Resolution (ODR), meskipun umumnya masih bersifat kontraktual dan belum diatur secara komprehensif dalam peraturan perundang-undangan Indonesia.

4. Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)

   BANI merupakan lembaga arbitrase independen yang menyelesaikan sengketa perdata di luar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase. Dasar Hukum yaitu UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jenis Sengketa, BANI umumnya menangani: sengketa perdagangan, investasi, kontrak bisnis dan transaksi komersial. Dalam konteks perlindungan konsumen, arbitrase dapat digunakan apabila terdapat kesepakatan arbitrase antara para pihak.

5. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

   Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga non-pemerintah yang dibentuk oleh masyarakat dan memiliki kegiatan di bidang perlindungan konsumen. Lembaga ini memiliki fungsi utama untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai perlindungan konsumen, serta mendorong terwujudnya sistem perlindungan konsumen yang adil dan seimbang.

   Menurut Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), LPKSM adalah "lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen." Lembaga ini berfungsi sebagai mitra pemerintah dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan hak-hak konsumen secara independen serta berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.[262] Dasar hukum pembentukan dan eksistensi LPKSM bersumber dari:

   a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 44 sampai Pasal 46;
   b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; dan

[262] Dewi, R, *Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Menegakkan Hak Konsumen di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Pembangunan, 50(3) (2020),hlm. 423-440. https://www.researchgate.net.

c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 25/M-DAG/PER/6/2009 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Ketiga regulasi tersebut menjadi landasan formal dalam operasionalisasi, pengakuan, dan fungsi kelembagaan LPKSM, termasuk prosedur pendaftaran, kegiatan, serta hubungan kerja dengan instansi pemerintah terkait.[263] Sedangkan Tujuan dan Fungsi LPKSM adalah bahwa LPKSM dibentuk untuk memperkuat peran masyarakat dalam sistem perlindungan konsumen. Tujuan utamanya adalah:

a. Meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya;

b. Membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-hak mereka yang dilanggar oleh pelaku usaha;

c. Mendorong pemerintah untuk lebih tegas dalam melaksanakan kebijakan perlindungan konsumen;

d. Menjadi wadah advokasi dan edukasi konsumen.

Berdasarkan Pasal 44 ayat (3) UUPK, fungsi LPKSM meliputi:

a. Menyebarkan informasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat;

b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;

c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

---

[263] Kurniawan, D, *Analisis Yuridis terhadap Kedudukan LPKSM dalam Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum, 7(1) (2019), hlm. 34-47..

d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk dalam penyelesaian sengketa;

e. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dengan fungsi tersebut, LPKSM berperan strategis dalam membangun kesadaran hukum dan memperkuat posisi tawar konsumen terhadap pelaku usaha yang sering kali lebih dominan secara ekonomi.[264] Bentuk dan Ruang Lingkup Kegiatan LPKSM melakukan berbagai kegiatan yang bersifat sosial, advokatif, dan edukatif. Sedangkan bentuk kegiatan tersebut meliputi:

a. Edukasi konsumen melalui seminar, pelatihan, dan publikasi informasi terkait hak konsumen;

b. Advokasi hukum, yaitu memberikan bantuan hukum atau mediasi antara konsumen dan pelaku usaha;

c. Penelitian dan publikasi, untuk memberikan masukan terhadap kebijakan perlindungan konsumen;

d. Kampanye publik, untuk menekan pelaku usaha agar menaati standar produk dan layanan yang adil.

Selain itu, LPKSM juga dapat berperan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen sebelum dibawa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.[265] Syarat dan Pengakuan Pemerintah terhadap LPKSM. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun

[264] Hidayat, M, Eksistensi LPKSM dalam Sistem Perlindungan Konsumen Nasional. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(2) (2021),hlm. 215-228.

[265] Sari, D, Peran LPKSM dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 4(2) (2022),hlm. 98-112.

2001, LPKSM harus memenuhi syarat agar diakui dan dapat beroperasi secara resmi, antara lain:

a. Telah berbadan hukum;

b. Mempunyai AD/ART yang mencantumkan kegiatan di bidang perlindungan konsumen;

c. Memiliki kepengurusan yang jelas dan terdaftar pada instansi pemerintah yang membidangi perdagangan;

d. Tidak berafiliasi dengan pelaku usaha secara langsung.

Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan memberikan pengakuan resmi dalam bentuk *Surat Tanda Daftar (STD) LPKSM*. Dengan pengakuan tersebut, lembaga dapat berpartisipasi aktif dalam forum kebijakan nasional perlindungan konsumen.[266] Tantangan dan Problematika LPKSM Walaupun memiliki peran strategis, keberadaan LPKSM masih menghadapi sejumlah kendala:

a. Keterbatasan pendanaan, karena LPKSM bersifat non-profit dan bergantung pada donasi atau bantuan pemerintah;

b. Kapasitas sumber daya manusia yang belum merata di seluruh wilayah;

c. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen;

d. Koordinasi yang belum optimal antara LPKSM dengan pemerintah daerah, BPSK, dan lembaga penegak hukum.

[266] Wulandari, A, Legal Standing dan Pengakuan Pemerintah terhadap LPKSM, *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1) (2020),hlm. 23-37.

Untuk memperkuat efektivitasnya, perlu peningkatan kapasitas kelembagaan, dukungan regulasi yang lebih kuat, dan kolaborasi lintas sektor.[267] Contoh LPKSM di Indonesia. Beberapa contoh LPKSM yang aktif di Indonesia antara lain:

a. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) – salah satu LPKSM tertua dan paling berpengaruh yang berdiri sejak 1973;

b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Bandung;

c. Lembaga Advokasi Konsumen Sumatera Utara (LAKSU);

d. Lembaga Konsumen Muslim Indonesia (LKMI).

YLKI, misalnya, banyak melakukan advokasi terhadap produk dan layanan publik seperti transportasi, kesehatan, dan telekomunikasi.[268] LPKSM merupakan elemen penting dalam sistem perlindungan konsumen nasional yang berperan sebagai *watchdog* sekaligus mitra pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Meskipun menghadapi sejumlah tantangan kelembagaan, LPKSM tetap menjadi sarana strategis dalam membangun budaya konsumsi yang adil, beretika, dan berorientasi pada keadilan sosial.

6. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

LAPS-SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa — Sektor Jasa Keuangan) adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar

[267] Lubis F, *Tantangan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Era Digitalisasi*. Jurnal Hukum dan Masyarakat, 12(1) (2021), 67–81.

[268] Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), *Laporan Tahunan 2023: Advokasi dan Pengawasan Konsumen* (Jakarta: YLKI,2023).

pengadilan yang khusus menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di sektor jasa keuangan (Perusahaan/Entitas yang diawasi OJK). Lembaga ini bersifat independen dan dirancang untuk memberikan akses penyelesaian yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau dibanding litigasi pengadilan.[269] Landasan hukum dan pembentukan:

a. Pembentukan, wewenang, dan aturan operasional LAPS-SJK diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Ketentuan utama yang mengatur LAPS-SJK adalah POJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (POJK 61/2020) yang membakukan peran satu LAPS terpusat untuk semua PUJK (pelaku usaha di sektor jasa keuangan). Perubahan/ketentuan pelaksanaan lain (mis. evaluasi, laporan) disertai Surat Edaran OJK terkait.[270]
b. Secara historis, LAPS-SJK dibentuk oleh konsorsium asosiasi dan *self-regulatory organizations* (SRO) di sektor keuangan sebagai tanggapan atas kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa khusus sektor jasa keuangan. Sejak berlaku, anggota PUJK yang sebelumnya mempunyai perjanjian ADR tertentu otomatis menjadi bagian dari kerangka LAPS-SJK.

Sedangkan Tujuan LAPS-SJK meliputi:

a. Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk sengketa jasa keuangan;

---

[269] LAPS-SJK. (n.d.). *Beranda / Tentang LAPS-SJK*. Diakses dari https://lapssjk.id (Sab'tu 18 Oktober 2025).

[270] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (n.d.). *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Diakses dari https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx.hari (Sab'tu 8 Oktober 2025).

b. Mempercepat penyelesaian, menurunkan biaya bagi konsumen, dan menjaga stabilitas kepercayaan publik terhadap sektor jasa keuangan;
c. Menyediakan layanan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sesuai jenis sengketa dan pilihan prosedural;
d. Menjadi badan netral yang mendorong solusi musyawarah sebelum eskalasi litigasi.

Ruang lingkup layanan dan jenis penanganan sengketa bahwa LAPS-SJK menerima sengketa yang timbul antara konsumen (nasabah) dan PUJK/entitas jasa keuangan, termasuk namun tidak terbatas pada: produk perbankan, pembiayaan konsumen, asuransi, pasar modal terkait layanan, dan produk/layanan lainnya di sektor keuangan. Metode penyelesaian yang disediakan umumnya meliputi:

Mediasi / Konsiliasi**:**

a. fasilitasi perundingan oleh mediator untuk mencapai penyelesaian bersama;
b. Arbitrase**:** putusan mengikat yang dikeluarkan oleh arbiter/tribunal arbitrase;
c. Negosiasi terfasilitasi atau model *hybrid* yang didahului mediasi lalu arbitase jika tak tercapai kata sepakat. Setiap metode tunduk pada peraturan internal LAPS-SJK (peraturan acara mediasi, arbitrase, kode etik mediator/arbiter, dan tata biaya).

Mekanisme/Prosedur umum penanganan (langkah demi langkah)Catatan: prosedur dapat sedikit berbeda tergantung jenis sengketa (retail/small claim vs.

komersial) dan peraturan acara LAPS-SJK yang berlaku, tetapi garis besar prosedur adalah sebagai berikut:

a. Pengajuan Pengaduan

   Konsumen mengajukan pengaduan tertulis ke LAPS-SJK (biasanya via portal online, email, atau pos). Pengaduan harus memuat uraian fakta, bukti pendukung, dan tuntutan/relief yang diminta. LAPS-SJK menyediakan panduan pengaduan online.

b. Pemeriksaan Awal / Kelengkapan

   LAPS-SJK memeriksa kelengkapan dokumen dan kewenangan (apakah sengketa termasuk ranahnya; apakah pihak sudah menempuh upaya internal yang diwajibkan). Bila memenuhi persyaratan, perkara didaftarkan.

c. Upaya Mediasi / Negosiasi

   Untuk banyak sengketa ritel, LAPS-SJK akan menawarkan mediasi terlebih dahulu guna mencapai penyelesaian damai. Mediator netral memfasilitasi pertemuan. Jika tercapai kesepakatan, ditetapkan perjanjian penyelesaian dan mengikat para pihak.

d. Arbitrase (jika tidak tercapai)

   Bila mediasi gagal atau para pihak memilih langsung arbitrase, proses arbitrase akan berjalan sesuai peraturan acara (mis. tata cara penunjukan arbiter, pembuktian, sidang, dan waktu penyelesaian). Arbitrase LAPS-SJK sering menetapkan batas waktu tertentu (mis. 180 hari untuk penyelesaian, dengan kemungkinan perpanjangan) untuk mengeluarkan

putusan (*award*). Putusan arbitrase dapat bersifat mengikat dan dapat dieksekusi melalui pengadilan bila perlu.[271]

e. Pelaporan & Rekonsiliasi

LAPS-SJK memiliki kewajiban pelaporan kepada OJK (mis. laporan tahunan/periodik) sesuai ketentuan OJK. OJK juga melakukan evaluasi peraturan internal LAPS-SJK.

Hak & kewajiban pihak (konsumen dan PUJK) yaitu:

a. Konsumen berhak memperoleh akses layanan LAPS-SJK, informasi tentang proses, bantuan mediasi tanpa biaya tertentu (tergantung kebijakan jenis sengketa), dan putusan yang adil. Konsumen wajib memberikan informasi/jawaban yang jujur serta mematuhi aturan acara.
b. PUJK / Anggota berkewajiban menghormati mekanisme LAPS-SJK sebagai bagian dari kepatuhan regulatori (banyak PUJK menjadi anggota otomatis berdasarkan POJK), hadir dalam proses, dan melaksanakan keputusan/hasil penyelesaian yang sah. Hak anggota antara lain berpartisipasi dalam Rapat Umum Anggota LAPS-SJK dan hak administratif lainnya.

Biaya layanan, waktu penyelesaian, dan akses jarak jauh

a. Biaya: Peraturan internal LAPS-SJK mencantumkan ketentuan biaya layanan (ada peraturan khusus tentang biaya layanan penyelesaian sengketa). Untuk sengketa ritel/small claim umumnya ada skema biaya

[271] Arma Law (newsflash), *Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution*, Diakses dari https://www.arma-law.com/news-event/newsflash/alternative-financial-services-sector-dispute-resolution-institution (Sab'tu, 18 Oktober 2025).

yang lebih ringan atau subsidi; namun detail biaya harus dilihat di peraturan tarif LAPS-SJK atau peraturan acara terkait.

b. Waktu penyelesaian: Proses mediasi biasanya jauh lebih cepat (beberapa minggu–bulan) sedangkan arbitrase dapat berjalan lebih lama (POJK/peraturan acara sering menyebutkan kerangka waktu, mis. 180 hari untuk arbitrase dengan kemungkinan perpanjangan).

c. Akses jarak jauh: LAPS-SJK mengimplementasikan mekanisme penyelesaian jarak jauh/remote (online hearings, e-mediation) sehingga konsumen di luar Jakarta tetap bisa mengakses layanan tanpa harus hadir fisik. Ini meningkatkan aksesibilitas bagi konsumen nasional.[272] Kelebihan dan manfaat LAPS-SJK yaitu Efisiensi waktu dan biaya dibanding litigasi pengadilan**;** Spesialisasi sektor (arbiter/mediator paham produk & praktik jasa keuangan). Netralitas dan independensi diatur oleh peraturan OJK dan aturan internal. Meningkatkan kepercayaan publik dan stabilitas sektor dengan menyelesaikan konflik secara tertib dan Kemudahan akses lewat pengaduan online dan layanan jarak jauh.

Kelebihan dan manfaat LAPS-SJK yaitu :

a. Efisiensi waktu dan biaya dibanding litigasi pengadilan;
b. Spesialisasi sektor (arbiter/mediator paham produk & praktik jasa keuangan);

[272] Sun Life Indonesia, *Remote Dispute Resolution or Outside Jakarta by LAPS-SJK*. Diaksesdari https://www.sunlife.co.id/en/about-us/newsroom/news-and-events/2024/penyelesaian-sengketa-jarak-jauh-di-laps-sjk (Sab'tu,18 Oktober 2025).

c. Netralitas dan independensi diatur oleh peraturan OJK dan aturan internal;
d. Meningkatkan kepercayaan publik dan stabilitas sektor dengan menyelesaikan konflik secara tertib;
e. Kemudahan akses lewat pengaduan online dan layanan jarak jauh.

Keterbatasan dan risiko yang perlu diketahui yaitu:

a. Putusan arbitrase bersifat mengikat dan walk-away cost bagi pihak yang kalah (harus siap eksekusi atau upaya hukum terbatas);
b. Perbedaan kualitas mediator/arbiter antarsengketa/masa bisa mempengaruhi hasil; LAPS-SJK mengatur kode etik & persyaratan arbiter/mediator untuk meminimalkan isu ini.
c. Tidak semua sengketa mungkin sesuai untuk LAPS-SJK (mis. sengketa yang memerlukan putusan yudisial atau melibatkan persoalan pidana); perlu pemeriksaan awal kewenangan.

Implikasi regulasi & peran OJK, OJK memosisikan LAPS-SJK sebagai *single alternative dispute resolution body* untuk seluruh sektor jasa keuangan agar ada konsistensi pengelolaan sengketa di luar pengadilan. OJK juga mengatur evaluasi, pelaporan, dan kepatuhan LAPS-SJK guna menjamin akuntabilitas lembaga tersebut. Perjanjian lama antara konsumen dan PUJK yang menunjuk ADR lain umumnya diarahkan untuk beralih ke kerangka LAPS-SJK sesuai ketentuan POJK.

LAPS-SJK adalah mekanisme ADR terstandar untuk sengketa sektor jasa keuangan di Indonesia, diatur dan diawasi lewat kerangka regulasi OJK (POJK). Lembaga ini dirancang untuk memberi akses penyelesaian sengketa yang cepat,

efisien, dan terjangkau khususnya untuk masalah konsumen/jasa keuangan, dengan pilihan mediasi dan arbitrase serta fasilitas penyelesaian jarak jauh. Namun efektivitasnya bergantung pada implementasi peraturan acara, kualitas mediator/arbiter, dan kepatuhan para pihak.

7. Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK)

   Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), yaitu sebuah lembaga penelitian (*think tank*) independen yang didirikan pada tahun 1998 dengan fokus pada reformasi hukum, pembentukan peraturan perundang-undangan, sistem peradilan, dan kebijakan publik di Indonesia. PSHK bukan merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, melainkan lembaga yang melakukan penelitian, advokasi kebijakan, pendidikan hukum, dan memberikan rekomendasi kepada pembentuk kebijakan untuk mewujudkan sistem hukum yang lebih adil dan akuntabel.[273]

   PSHK memiliki visi mewujudkan pembentukan hukum yang bertanggung jawab secara sosial (*socially responsible lawmaking*). Untuk mencapai tujuan tersebut, PSHK melakukan berbagai kegiatan, antara lain: penelitian hukum, penyusunan *policy brief*, pemantauan proses legislasi, evaluasi kualitas peraturan perundang-undangan, advokasi reformasi hukum, pendidikan dan pelatihan *legislative drafting*, publikasi ilmiah mengenai isu-isu hukum nasional.

   Hubungan PSHK dengan perlindungan konsumen, Secara normatif, PSHK tidak memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen

[273] Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, (n.d.), *Siapa Kami*, https://www.pshk.or.id/siapa-kami.

sebagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan Negeri, atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Namun, PSHK memiliki hubungan yang erat dengan perlindungan konsumen melalui perannya dalam pengembangan kebijakan dan reformasi hukum. ubungan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a) Mendorong Reformasi Regulasi Perlindungan Konsumen

   PSHK secara aktif melakukan penelitian terhadap efektivitas berbagai regulasi, termasuk regulasi yang berkaitan dengan transaksi elektronik, perlindungan konsumen, ekonomi digital, dan akses terhadap keadilan (access to justice). Hasil penelitian tersebut menjadi dasar rekomendasi kepada pemerintah dan DPR dalam penyusunan maupun revisi peraturan perundang-undangan. Dalam konteks perlindungan konsumen digital, PSHK menilai bahwa perkembangan perdagangan elektronik menuntut pembaruan hukum agar mampu memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada konsumen.

b) Mengembangkan Kajian tentang Online Dispute Resolution (ODR)

   Salah satu kontribusi penting PSHK adalah kajiannya mengenai Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR). Dalam kajian tersebut, PSHK menjelaskan bahwa meningkatnya transaksi digital memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah,

sederhana, dan mudah diakses dibandingkan mekanisme litigasi konvensional. PSHK memandang ODR sebagai instrumen untuk: memperluas akses masyarakat terhadap keadilan, mengurangi biaya penyelesaian sengketa, mempercepat penyelesaian sengketa konsumen, mengurangi beban pengadilan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi elektronik. Pandangan ini sejalan dengan perkembangan internasional yang didorong oleh UNCITRAL dan OECD.

c) Mendorong Akses terhadap Keadilan (*Access to Justice*)

Salah satu fokus utama PSHK adalah memperluas akses masyarakat terhadap keadilan. Dalam konteks konsumen, akses terhadap keadilan berarti setiap konsumen harus memiliki kesempatan yang nyata untuk memperoleh penyelesaian sengketa tanpa terhambat oleh biaya tinggi, prosedur yang rumit, atau jarak geografis. Melalui penelitian dan advokasi kebijakan, PSHK mendorong penyelesaian sengketa yang: sederhana, cepat, murah, transparan, berbasis teknologi dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

d) Memberikan Rekomendasi Pembentukan Regulasi Baru

PSHK sering menyusun policy brief dan rekomendasi kebijakan yang ditujukan kepada pemerintah dan DPR. Dalam isu perlindungan konsumen, rekomendasi tersebut dapat mencakup:

penguatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pembaruan regulasi transaksi elektronik, penguatan perlindungan data pribadi; pembentukan kerangka hukum ODR dan peningkatan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa. Dengan demikian, kontribusi PSHK bersifat normatif dan kebijakan, bukan operasional dalam memutus sengketa.

e) Mengawasi Kualitas Legislasi

PSHK juga melakukan *legislative monitoring* dan *legislative assessment,* yaitu pemantauan serta evaluasi terhadap proses pembentukan undang-undang. Apabila terdapat regulasi yang berpotensi melemahkan hak-hak konsumen atau mengurangi akses terhadap keadilan, PSHK dapat memberikan kritik dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil kajiannya.

Perbedaan PSHK dengan BPSK

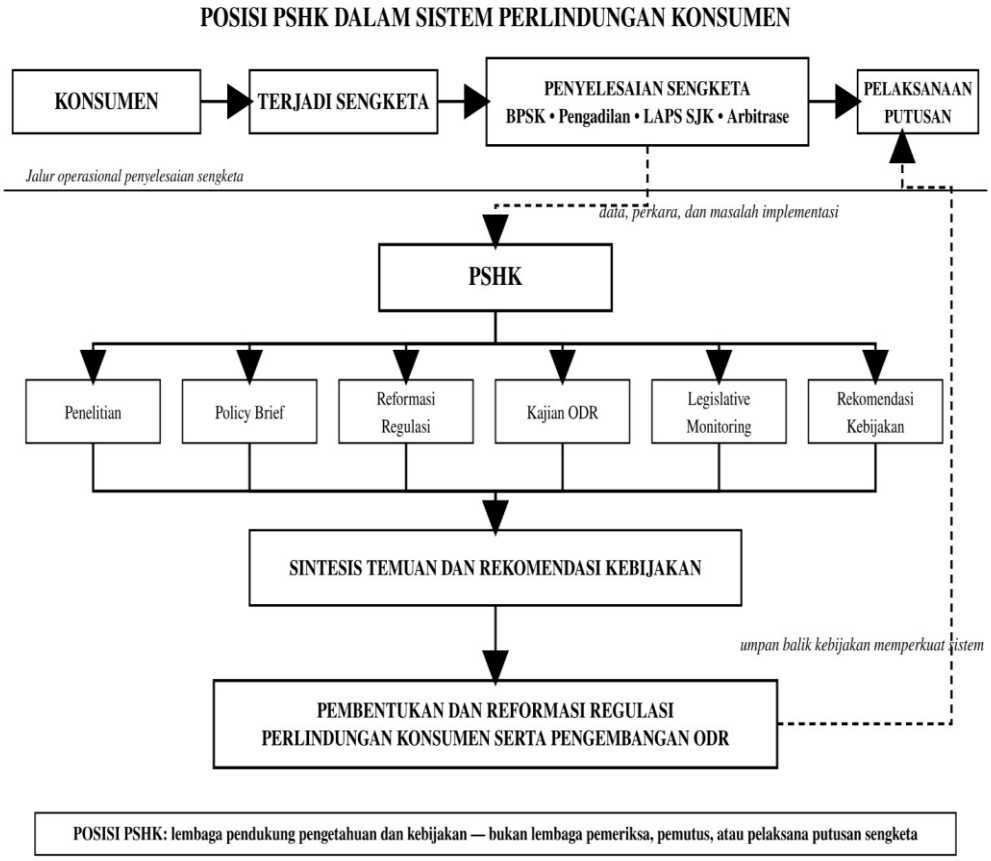
| **Aspek** | **PSHK** | **BPSK** |
|---|---|---|
| Status | Lembaga penelitian dan advokasi kebijakan | Lembaga penyelesaian sengketa |
| Dasar pembentukan | Organisasi independen | UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen |
| Fungsi utama | Penelitian, advokasi, | Menyelesaikan sengketa |

| | | |
|---|---|---|
| | reformasi hukum | konsumen |
| Memutus sengketa | Tidak | Ya |
| Memberikan putusan | Tidak | Ya |
| Melakukan penelitian | Ya | Terbatas |
| Memberikan rekomendasi kebijakan | Ya | Tidak menjadi fungsi utama |
| Berwenang menjatuhkan ganti rugi | Tidak | Ya, sesuai kewenangannya |

Relevansi PSHK terhadap ODR, kajian PSHK memiliki relevansi yang kuat karena:

1. PSHK menempatkan ODR sebagai sarana meningkatkan akses terhadap keadilan bagi konsumen.
2. PSHK menilai bahwa digitalisasi sistem penyelesaian sengketa merupakan kebutuhan dalam menghadapi pertumbuhan ekonomi digital.
3. Kajian PSHK dapat dijadikan landasan empiris untuk menunjukkan perlunya pembentukan regulasi ODR di Indonesia.
4. Rekomendasi PSHK dapat digunakan untuk memperkuat argumentasi mengenai reformasi kelembagaan dan regulasi penyelesaian sengketa konsumen.

Posisi PSHK dalam sistem perlindungan konsumen yaitu:




Penjelasan Posisi PSHK

PSHK menempati posisi sebagai lembaga pendukung pengetahuan dan kebijakan dalam sistem perlindungan konsumen. PSHK tidak berada pada jalur operasional yang menerima, memeriksa, memutus, atau melaksanakan putusan sengketa. Jalur operasional tersebut tetap dijalankan oleh lembaga yang memiliki kewenangan, seperti BPSK, pengadilan, LAPS SJK untuk sektor jasa keuangan, dan lembaga arbitrase berdasarkan perjanjian arbitrase.

Posisi PSHK berada di antara praktik penyelesaian sengketa dan proses pembentukan kebijakan. Data sengketa, putusan, hambatan pelaksanaan, kelemahan kelembagaan, serta perkembangan transaksi digital menjadi bahan

penelitian dan kajian. Hasil kajian tersebut diolah menjadi policy brief, rekomendasi kebijakan, agenda reformasi regulasi, kajian ODR, dan legislative monitoring.

Fungsi Strategis PSHK

(a) Penelitian: mengidentifikasi pola kerugian konsumen, penyebab sengketa, hambatan akses keadilan, dan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa.

(b) Policy brief: menerjemahkan temuan penelitian menjadi pilihan kebijakan yang ringkas, terukur, dan dapat digunakan oleh pemerintah atau pembentuk peraturan.

(b) Reformasi regulasi: mengidentifikasi kekosongan, tumpang tindih, atau ketidaksesuaian peraturan perlindungan konsumen dengan perkembangan perdagangan digital.

(c) Kajian ODR: menilai desain, keamanan, aksesibilitas, netralitas, pembuktian elektronik, tenggat, dan mekanisme pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa daring.

(d) Legislative monitoring: memantau proses pembentukan dan pelaksanaan peraturan agar tetap berpihak pada kepastian hukum, keadilan, serta kepentingan konsumen.

(e) Rekomendasi kebijakan: menyampaikan usulan perbaikan kelembagaan, prosedur, teknologi, pengawasan, dan regulasi kepada pemangku kepentingan.

Hubungan PSHK dengan Sistem Perlindungan Konsumen

Hubungan tersebut bersifat siklus. Permasalahan yang muncul dari konsumen dan proses penyelesaian sengketa menghasilkan data empiris bagi PSHK. PSHK mengolah data tersebut menjadi pengetahuan dan rekomendasi. Rekomendasi kemudian digunakan untuk memperbaiki regulasi perlindungan konsumen dan mengembangkan ODR. Regulasi dan desain ODR yang telah diperbaiki selanjutnya memperkuat kembali pencegahan sengketa, penanganan pengaduan, penyelesaian perkara, dan pelaksanaan putusan.

Dengan demikian, PSHK berfungsi sebagai knowledge hub, policy advocate, dan pengawas perkembangan regulasi. PSHK memperkuat sistem melalui penelitian dan rekomendasi, tetapi tidak menggantikan kewenangan BPSK, pengadilan, LAPS SJK, arbitrase, pemerintah, maupun regulator sektoral

## B. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan**.** Lembaga ini memiliki fungsi utama untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan, meliputi perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non-bank (IKNB). [274]

[274] Rahmawati, D., & Suryani, N, *Peran OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Indonesia*, *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, 7(2) (2021), hlm. 135–148.

Selain pengawasan, OJK juga berperan penting dalam perlindungan konsumen dan masyarakat**,** termasuk penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Dasar Hukum Peran OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Beberapa regulasi yang menjadi dasar hukum bagi OJK dalam menangani sengketa konsumen adalah:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, khususnya Pasal 28–30, yang menegaskan bahwa OJK memiliki fungsi, tugas, dan wewenang dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.[275]
2. Peraturan OJK (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang menjadi landasan utama bagi pelaksanaan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen.
3. Peraturan OJK (POJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga independen di luar pengadilan.

Tujuan dan Prinsip Perlindungan Konsumen oleh OJK**.** Perlindungan konsumen oleh OJK memiliki tujuan untuk:

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri jasa keuangan.
2. Mencegah praktik yang merugikan konsumen oleh pelaku usaha jasa keuangan (PUJK).

[275] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111.

3. Menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan efisien.

Prinsip yang digunakan OJK dalam perlindungan konsumen meliputi: keadilan, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan aksesibilitas**.**[276] Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh OJK.[277]

1. Penyelesaian Internal melalui PUJK

Langkah pertama dalam penyelesaian sengketa adalah pengaduan langsung ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). OJK mewajibkan setiap PUJK untuk menyediakan unit layanan pengaduan konsumen yang menangani masalah atau keluhan nasabah sesuai ketentuan POJK No. 1/POJK.07/2013.

PUJK wajib memberikan respons terhadap pengaduan dalam jangka waktu maksimal 20 hari kerja, yang dapat diperpanjang jika terdapat alasan sah (Pasal 21 POJK No. 1/POJK.07/2013).[278]

2. Penyelesaian Eksternal melalui OJK

Jika konsumen tidak puas dengan penyelesaian internal oleh PUJK, maka OJK dapat berperan sebagai fasilitator dengan melakukan mediasi atau arbitrase melalui mekanisme yang diatur dalam POJK.

OJK akan:

1) Menilai kelayakan pengaduan konsumen.
2) Memediasi antara konsumen dan PUJK untuk mencapai kesepakatan.

---

[276] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan* (OJK, 2018).

[277] Nurhadi, A, *Mekanisme Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh OJK*. *Jurnal Ilmiah Kebijakan dan Keuangan Negara*, 14(3) (2020), hlm. 212-225.

[278] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan* (OJK,2013).

3) Memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa yang bersifat non-litigasi.

3. Penyelesaian melalui LAPS SJK

Sejak tahun 2020, mekanisme penyelesaian sengketa eksternal secara resmi difasilitasi oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang dibentuk berdasarkan POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK.[279] LAPS SJK merupakan lembaga independen yang mendapat lisensi dari OJK dan berfungsi menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku jasa keuangan melalui mediasi, ajudikasi, atau arbitrase.

OJK dalam hal ini tidak lagi menjadi mediator langsung, tetapi tetap mengawasi dan mengatur mekanisme kerja LAPS SJK serta memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Fungsi dan Wewenang OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Fungsi dan kewenangan OJK dalam konteks penyelesaian sengketa antara konsumen dan PUJK meliputi:

1. Regulasi dan Pengawasan.

   OJK mengatur dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengaduan konsumen oleh PUJK serta memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

[279] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. OJK.

2. Fasilitasi Sengketa.

   OJK memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan PUJK dengan cara memberikan petunjuk, mediasi, atau merujuk kasus kepada LAPS SJK.

3. Pemberian Sanksi.

   Apabila ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen, OJK dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada PUJK sebagaimana diatur dalam Pasal 47 POJK No. 1/POJK.07/2013.

4. Edukasi dan Literasi Keuangan.

   OJK bertanggung jawab meningkatkan pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan produk dan layanan jasa keuangan melalui program literasi dan inklusi keuangan nasional.

Tantangan OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Beberapa tantangan yang dihadapi OJK dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

1. Kurangnya literasi keuangan masyarakat yang menyebabkan rendahnya kesadaran dalam melapor.
2. Kompleksitas produk jasa keuangan yang seringkali sulit dipahami oleh konsumen.
3. Keterbatasan sumber daya dalam memantau seluruh PUJK di berbagai daerah.Koordinasi antara OJK dan LAPS SJK yang masih dalam tahap optimalisasi.

OJK memiliki peran strategis dalam perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan Indonesia. Melalui kebijakan regulatif, fasilitatif, dan edukatif, OJK memastikan bahwa konsumen memperoleh haknya secara adil dan proporsional. Dengan adanya LAPS SJK di bawah pengawasan OJK, sistem penyelesaian sengketa konsumen di sektor keuangan menjadi lebih terstruktur, efisien, dan terpercaya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan nasional**.** Kedepannya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat berperan aktif lagi dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen dengan meningkatkan pelayanan terkait yaitu:

1. Memfasilitasi Penyelesaian Pengaduan.

   Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Salah satu mandat utama OJK adalah melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam kegiatan sektor jasa keuangan.

   Perlindungan tersebut diwujudkan melalui berbagai kebijakan, antara lain mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen, baik secara internal oleh pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) maupun melalui fasilitasi yang dilakukan oleh OJK sendiri. Peran OJK dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan merupakan bagian integral dari upaya menciptakan sistem keuangan yang adil, transparan, dan akuntabel, guna meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa keuangan.[280] Dasar Hukum Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan oleh OJK yang menjadi pijakan dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen antara lain:

a. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, khususnya Pasal 28-30, yang menegaskan tugas OJK dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen sektor jasa keuangan.[281]
b. Peraturan OJK (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang secara eksplisit mengatur kewajiban PUJK untuk menangani pengaduan dan memberikan kewenangan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaiannya.[282]
c. Surat Edaran OJK (SEOJK) Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang memberikan pedoman teknis bagi OJK dalam memfasilitasi proses pengaduan dan tindak lanjutnya.[283]

Tahapan Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan oleh OJK yaitu:

1. Pengaduan Awal oleh Konsumen

   Langkah pertama dalam proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah pengaduan internal kepada PUJK. Konsumen wajib terlebih dahulu menyampaikan pengaduan secara langsung kepada

[280] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: OJK, 2020).
[281] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111.
[282] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: OJK, 2013).
[283] Otoritas Jasa Keuangan, *Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan* (Jakarta: OJK, 2014)

lembaga jasa keuangan tempat ia menjadi nasabah, baik melalui unit layanan pengaduan, surat elektronik, maupun sarana lain yang disediakan. PUJK berkewajiban memberikan tanggapan atau penyelesaian dalam jangka waktu paling lama 20 hari kerja sejak pengaduan diterima. Apabila konsumen tidak puas atau tidak memperoleh tanggapan, maka konsumen berhak mengajukan pengaduan ke OJK.

2. Penerimaan dan Verifikasi Pengaduan oleh OJK

   Setelah pengaduan diajukan, OJK akan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan data dan bukti yang disampaikan oleh konsumen. Proses verifikasi ini bertujuan untuk menilai apakah pengaduan memenuhi syarat administratif serta termasuk dalam kewenangan OJK**,** yakni yang berkaitan dengan produk atau layanan jasa keuangan.[284] Jika pengaduan tidak termasuk kewenangan OJK, maka lembaga ini dapat mengarahkan konsumen ke instansi terkait, seperti BPSK untuk kasus perlindungan konsumen umum atau lembaga hukum lainnya.

3. Fasilitasi Penyelesaian oleh OJK

   Apabila pengaduan memenuhi kriteria, maka OJK akan melakukan fasilitasi penyelesaian pengaduan**,** yang meliputi:

   a) Koordinasi dan Komunikasi dengan PUJK, OJK menghubungi pihak pelaku usaha jasa keuangan untuk memperoleh klarifikasi dan data tambahan.

[284] OJK, *POJK No. 1/POJK.07/2013*, Pasal 26.

b) Mediasi Sederhana (*Simplified Mediation*), OJK memfasilitasi pertemuan atau komunikasi antara konsumen dan PUJK dengan tujuan mencapai kesepakatan penyelesaian.

c) Rekomendasi atau Tindakan Supervisi. Jika ditemukan indikasi pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen, OJK dapat memberikan peringatan, rekomendasi perbaikan, atau bahkan menjatuhkan sanksi administratif terhadap PUJK.[285]

Fasilitasi oleh OJK bersifat *non-adjudikatif*, artinya OJK tidak memutuskan sengketa secara final, tetapi hanya bertindak sebagai penengah dan pengawas kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen.

4. Pelimpahan ke LAPS SJK

Jika melalui fasilitasi OJK belum tercapai kesepakatan antara konsumen dan PUJK, maka OJK akan merujuk pengaduan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)**.** LAPS SJK adalah lembaga independen yang berlisensi dari OJK dan memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, ajudikasi, atau arbitrase**.**[286]

Bentuk-Bentuk Fasilitasi oleh OJK. Dalam praktiknya, OJK menjalankan beberapa bentuk fasilitasi terhadap pengaduan konsumen, antara lain:

[285] OJK, *POJK No. 1/POJK.07/2013*, Pasal 47**.**
[286] OJK, *POJK No. 61/POJK.07/2020*.

a) Konsultasi dan Informasi Awal, OJK menyediakan layanan Konsumen OJK (Kontak OJK 157) yang berfungsi memberikan informasi, edukasi, dan panduan awal bagi konsumen yang mengalami permasalahan.
b) Koordinasi Kasus dan Klarifikasi Data, OJK berperan sebagai penghubung antara konsumen dan PUJK, memastikan proses komunikasi berjalan adil dan transparan.
c) Fasilitasi Mediasi Sederhana, OJK dapat mengadakan mediasi informal antara pihak yang bersengketa guna mencari solusi yang saling menguntungkan (*win-win solution*).
d) Pengawasan dan Penegakan Hukum Administratif, apabila dalam pengaduan ditemukan pelanggaran, OJK dapat memberikan sanksi administratif sesuai Pasal 47 POJK No. 1/POJK.07/2013.[287]

Berikut Tujuan Fasilitasi Pengaduan oleh OJK Tujuan utama dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen adalah:

a) Meningkatkan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen sektor jasa keuangan.
b) Mendorong PUJK bertanggung jawab dan patuh terhadap regulasi perlindungan konsumen.
c) Mewujudkan sistem penyelesaian sengketa yang efisien, cepat, dan tidak berbiaya tinggi.

[287] JK, *POJK No. 1/POJK.07/2013*, Pasal 47 ayat (1)

d) Membangun kepercayaan publik terhadap industri jasa keuangan nasional.[288]

OJK memiliki peran strategis dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen, baik melalui verifikasi, klarifikasi, maupun mediasi sederhana. Fasilitasi ini menjadi bentuk nyata perlindungan konsumen yang diatur secara hukum dan menjadi jembatan antara masyarakat dan pelaku usaha jasa keuangan. Meskipun OJK tidak memutus sengketa secara final, keberadaannya sebagai fasilitator memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi dan praktik keuangan tetap berjalan secara sehat dan transparan**.**

2. Pengawasan Dan Penegakan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 sebagai lembaga independen yang memiliki fungsi pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di sektor jasa keuangan. Salah satu fungsi penting OJK adalah melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat**,** sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang tersebut.[289]

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan mencakup dua aspek utama**:** (1) pengawasan terhadap kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) terhadap regulasi perlindungan konsumen, dan (2)

[288] Rahmawati, D., & Suryani N, *Peran OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Ekonomi* 7(2) (2021),hm.135-148.

[289] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111.

penegakan hukum administratif terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen. Kedua aspek ini menjadi bagian integral dari misi OJK dalam menciptakan stabilitas sistem keuangan yang sehat, adil, dan berintegritas tinggi**.**[290] Dasar Hukum Pengawasan dan Penegakan OJK. Beberapa regulasi yang menjadi landasan hukum bagi OJK dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan perlindungan konsumen adalah:

a) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, terutama Pasal 28-30 yang menegaskan tugas OJK dalam melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen serta penanganan pengaduan.[291]
b) Peraturan OJK (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab PUJK.[292]
c) POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan, yang mendukung upaya pencegahan pelanggaran melalui edukasi.[293]
d) POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang memperluas pengawasan OJK terhadap penyelesaian sengketa non-litigasi.[294]

Pengawasan OJK terhadap Perlindungan Konsumen adalah:

---

[290] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: OJK, 2013).

[291] Ibid., Pasal 28–30.

[292] Ibid., Pasal 2–5.

[293] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan*, (Jakarta: OJK, 2016).

[294] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*, (Jakarta: OJK, 2020).

a. Pengawasan Preventif (*Preventive Supervision*)

Pengawasan preventif dilakukan oleh OJK untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan praktik tidak adil terhadap konsumen. Bentuknya meliputi:

1. Evaluasi Kepatuhan PUJK terhadap ketentuan perlindungan konsumen, seperti penyampaian informasi produk, perjanjian baku, dan mekanisme pengaduan.
2. Audit dan Inspeksi Kepatuhan (*Compliance Audit*) terhadap lembaga keuangan, baik secara langsung (*on-site*) maupun tidak langsung (*off-site*).[7]
3. Penerapan Prinsip Transparansi dan Keterbukaan Informasi, agar setiap produk atau layanan keuangan yang ditawarkan kepada konsumen mencantumkan syarat dan risiko secara jelas.[295]
4. Edukasi dan Literasi Keuangan untuk meningkatkan kemampuan konsumen memahami hak-hak mereka sebelum menggunakan produk jasa keuangan.[296]

Melalui pengawasan preventif ini, OJK berupaya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang proaktif dan edukatif, bukan sekadar reaktif terhadap pelanggaran.

b. Pengawasan Kuratif (*Corrective Supervision*)

Apabila ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen, OJK akan melaksanakan pengawasan kuratif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

---

[295] Ibid., Pasal 19.
[296] OJK, *POJK No. 76/POJK.07/2016*, Pasal 3–5.

1. Pemanggilan PUJK untuk Klarifikasi atas temuan pelanggaran.
2. Instruksi Perbaikan (*Corrective Action*) berupa perintah tertulis kepada PUJK agar segera memperbaiki praktik bisnis yang merugikan konsumen.[297]
3. Pemantauan Kepatuhan (*Compliance Monitoring*) untuk memastikan PUJK telah melaksanakan rekomendasi atau perintah perbaikan dari OJK.[298]

Penegakan Hukum oleh OJK dalam Perlindungan Konsumen dilakukan melalui mekanisme penegakan administratif (*administrative enforcement*), karena OJK bukan lembaga peradilan. Bentuk penegakan ini bertujuan memberikan efek jera serta mendorong kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

a. Jenis Pelanggaran

Beberapa pelanggaran yang dapat dikenai tindakan oleh OJK antara lain:

1. Pemberian informasi yang tidak benar atau menyesatkan kepada konsumen.
2. Penggunaan perjanjian baku yang merugikan konsumen.
3. Penolakan pengaduan tanpa dasar yang sah.
4. Pelanggaran terhadap kewajiban transparansi biaya, bunga, atau risiko produk keuangan.[299]

b. Jenis Sanksi Administratif

Berdasarkan Pasal 47 POJK Nomor 1/POJK.07/2013, OJK berwenang menjatuhkan beberapa bentuk sanksi administratif, antara lain:

---

[297] OJK, *POJK No. 1/POJK.07/2013*, Pasal 44.
[298] Ibid., Pasal 45.
[299] OJK, *POJK No. 1/POJK.07/2013*, Pasal 6–12.

1. Peringatan Tertulis;
2. Denda atau Kewajiban Membayar Ganti Rugi;
3. Pembatasan Kegiatan Usaha;
4. Pembekuan Kegiatan Usaha;
5. Pencabutan Izin Usaha;
6. Pencantuman dalam Daftar Hitam (*black list*) bagi pihak yang melanggar secara berat.[300]

Sanksi tersebut dapat dikenakan secara bertahap atau kumulatif tergantung pada tingkat kesalahan dan dampak terhadap konsumen.

c. Penegakan Melalui Kerja Sama dengan Aparat Penegak Hukum

Dalam kasus pelanggaran yang mengandung unsur pidana, seperti penipuan, manipulasi data, atau penggelapan dana nasabah, OJK dapat melakukan koordinasi dengan Kepolisian Republik Indonesia atau Kejaksaan Agung untuk proses hukum lebih lanjut.[301]

Pendekatan Pengawasan Terintegrasi oleh OJK Sejak 2013, OJK menerapkan pendekatan pengawasan terintegrasi terhadap seluruh sektor jasa keuangan: perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non-bank (IKNB). Pendekatan ini mencakup:

1) Pengawasan *makroprudensial*, untuk memantau stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

[300] Ibid., Pasal 47.

[301] Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Tahun 2021 (*Jakarta: OJK, 2021).

2) Pengawasan *mikroprudensial*, untuk menilai kepatuhan individu lembaga terhadap regulasi perlindungan konsumen.[302]

Dengan model ini, OJK mampu mendeteksi secara dini (*early warning system*) berbagai praktik tidak wajar dalam lembaga keuangan yang berpotensi merugikan konsumen. Tantangan dan Evaluasi Penegakan oleh OJK Dalam praktiknya, OJK menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

1) Kompleksitas produk keuangan digital seperti *fintech* yang sulit diawasi secara konvensional.
2) Keterbatasan sumber daya manusia dalam pengawasan lapangan.
3) Rendahnya literasi keuangan masyarakat yang menyebabkan kurangnya pelaporan pelanggaran.[303]

Namun demikian, OJK terus memperkuat sistem pengawasan berbasis teknologi melalui OJK *Infinity dan Consumer Protection Monitoring System* (CPMS) untuk mempercepat deteksi pelanggaran dan pelaporan pengaduan masyarakat.[304] Peran OJK dalam pengawasan dan penegakan hukum perlindungan konsumen sangat penting untuk menjamin keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Melalui pendekatan pengawasan preventif dan kuratif serta sanksi administratif yang tegas, OJK berupaya memastikan bahwa sektor jasa keuangan di Indonesia beroperasi secara adil, transparan, dan berintegritas tinggi**.** OJK tidak hanya berfungsi sebagai regulator

---

[302] Suryani, N., & Rahmawati D, *Integrasi Pengawasan OJK dalam Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan*. *Jurnal Hukum dan Keuangan Negara*, 9(2) (2021),hlm.155-170.

[303] Putri, A. D, *Evaluasi Efektivitas Penegakan Perlindungan Konsumen oleh OJK di Era Digitalisasi Keuangan*. *Jurnal Ekonomi dan Regulasi Keuangan*, 11(1) (2022),hlm.45-60.

[304] OJK, *Consumer Protection Monitoring System (CPMS) Annual Report*. (Jakarta: OJK, 2022).

dan pengawas, tetapi juga sebagai penegak etika pasar dan pelindung hak-hak konsumen dalam ekosistem keuangan nasional.

3. Edukasi Dan Perlindungan

Gambaran umum peran OJK dalam edukasi & perlindungan konsumen. OJK mempunyai dua fungsi saling melengkapi: (1) meningkatkan kemampuan dan pengetahuan publik terhadap produk/layanan jasa keuangan (edukasi literasi & inklusi), dan (2) melindungi hak konsumen melalui regulasi, pengawasan perilaku pasar (*market conduct*), mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, dan penegakan sanksi. OJK menempatkan edukasi dan perlindungan konsumen sebagai bagian strategi nasional perlindungan konsumen keuangan (SPKK) serta regulasi sektoral yang mengatur hak/kewajiban konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.[305]

Dasar hukum dan kerangka regulasi adalah Undang-Undang & POJK: kewenangan OJK dalam perlindungan konsumen bertumpu pada UU OJK dan POJK yang secara spesifik mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan; yang terbaru mis. POJK tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat (POJK Nomor 22 Tahun 2023/POJK terkait) memuat definisi, ruang lingkup, hak/kewajiban, infrastruktur proteksi, pengaduan, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Perubahan-perubahan

[305] Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Edukasi dan Perlindungan Konsumen* (halaman kanal EPK), OJK.

regulasi juga menyesuaikan perkembangan digital dan produk baru.[306] Edukasi strategi, program, isi, dan target yaitu:

a) Sasaran & tujuan edukasi OJK**:** Tujuan utama: meningkatkan "literasi keuangan" (pengetahuan), dan "inklusi keuangan" (akses & penggunaan layanan sesuai kebutuhan) sehingga konsumen dapat membuat keputusan keuangan yang tepat dan terlindungi. OJK merancang program untuk umum, pelajar, UMKM, dan segmen rentan.[307]

b) Program & instrumen edukasi: Kampanye nasional literasi/inklusi (survey nasional SNLIK, publikasi hasil & rekomendasi). Contoh capaian terbaru: indeks literasi dan inklusi yang dipantau melalui survei nasional (SNLIK). Modul pelatihan & pendidikan: OJK menyusun modul resmi untuk pelaku usaha dan publik (modul perlindungan konsumen, materi pelatihan). Program mobile/outreach: program mobil literasi (SiMOLEK) dan kegiatan lapangan untuk menjangkau daerah terpencil/segmen informal.[308] Media & publikasi: leaflet, video, situs web, portal pengaduan, statistik, dan kerja sama dengan sekolah/perguruan tinggi untuk memasukkan literasi keuangan ke kurikulum.

---

[306] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan* (POJK No. 22/2023), OJK. (dokumen resmi).

[307] Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Edukasi Keuangan / Literasi Keuangan* (halaman literasi), OJK.

[308] R.D.I.Z.F. Sulaksana1 Universitas Pendidikan Indonesia, Journal of Business Management Education | Volume 7, Number 1, May 2022, page. 9-19 9 Improving Indonesia Financial Literacy through Financ.ial Education.

c) Konten edukasi (inti pesan).Minimal mencakup: pemahaman produk keuangan dasar (tabungan, kredit, asuransi, investasi), risiko dan keuntungan, biaya & suku bunga, kontrak standar, perlindungan data & privasi, serta mekanisme pengaduan dan hak konsumen.

Perlindungan konsumen serta mekanisme operasional dilakukan dengan:

a) Regulasi & kewajiban pelaku usaha. OJK mengeluarkan peraturan/POJK, surat edaran, dan pedoman yang mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) menerapkan prinsip perlakuan adil, transparansi informasi, pencegahan praktik menipu, dan kewajiban memberikan layanan pengaduan kepada konsumen. POJK terbaru mensyaratkan hal-hal terkait perlindungan privasi data, penyampaian informasi produk, dan manajemen konflik kepentingan.

b) Pengawasan perilaku pasar (*market conduct*). OJK melakukan pengawasan atas praktik pemasaran, periklanan, penyusunan perjanjian baku, dan perilaku tenaga penjual/agen (*agent conduct*). Pengawasan ini penting untuk mencegah klausul tidak adil di perjanjian standar dan praktik penjualan yang menyesatkan.

c) Sistem pengaduan & LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa)

   Saluran pengaduan OJK: konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke OJK secara *online* atau melalui *call center*/kanal

resmi; OJK memetakan pengaduan yang berindikasi sengketa dan pelanggaran. Penyelesaian sengketa: OJK mendorong penyelesaian melalui mediasi, negosiasi, atau alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (LAPS). Peraturan OJK mengatur tata cara penyampaian, tenggat waktu tanggapan, dan eskalasi jika penyelesaian internal gagal.Penegakan & sanksi. Jika ditemukan pelanggaran, OJK memiliki kewenangan administratif (teguran, denda, pembatasan kegiatan), serta koordinasi dengan aparat penegak hukum bila ada unsur pidana/penipuan. OJK juga dapat menerbitkan perintah korektif kepada pelaku usaha guna pemulihan konsumen.

Integrasi edukasi & perlindungan: pendekatan "pencegahan disertai respons yaitu: OJK menerapkan prinsip pencegahan (melalui literasi untuk mengurangi risiko konsumen terjerat produk berisiko/penipuan) dan respons (penanganan pengaduan, penyelesaian sengketa, penegakan aturan). Strategi nasional SPKK menempatkan edukasi sebagai salah satu pilar utama untuk memutus rantai kerugian konsumen. Tantangan dan celah implementas. *Digitalisasi & fintech*: cepatnya inovasi (pinjaman *online, P2P lending, e-wallet, crypto*) memerlukan pembaruan regulasi dan literasi yang lebih spesifik; perlindungan terhadap praktik penagihan agresif, transparansi biaya, dan proteksi data masih menjadi isu.[309] Kesenjangan literasi antar wilayah & segmen: meski indeks literasi meningkat, masih ada disparitas antara kota besar dan daerah

[309] Policy paper, *Tracking financial literacy programs in Indonesia* , Centre for Indonesian Policy Studies / working paper (berisi analisis program literasi termasuk peran OJK dan kewajiban pelaku usaha).

terpencil/kelompok rentan. Outreach seperti SiMOLEK membantu namun butuh intensifikasi. Penegakan lintas-sektor & koordinasi: kasus kompleks memerlukan koordinasi OJK, BI, Kemenkeu, penegak hukum, LAPS serta dukungan lembaga konsumen sipil. Rekomendasi (ringkas, berbasis bukti) dilakukan dengan cara:

a) Perkuat modul literasi digital khusus *fintech* (produk, risiko, keamanan data).[310]
b) Perluasan program *outreach* ke daerah terpencil serta integrasi literasi ke kurikulum sekolah menengah/kejuruan.[311]
c) Perbaiki mekanisme pelaporan/pelacakan pengaduan dengan *dashboard* publik & indikator penyelesaian.

d) Tingkatkan sanksi dan kemampuan investigasi untuk praktik penipuan lintas *platform*; perkuat kerja sama internasional untuk *platform* asing.

4. Mendorong Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Gambaran singkat dan dasar hukumnya, LAPS SJK adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi) yang dibentuk untuk menangani sengketa di sektor jasa keuangan melalui mekanisme mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat (*binding opinion*). Pembentukan dan pengaturannya berpijak pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 (selanjutnya: POJK 61/2020), yang menggantikan aturan sebelumnya dan memberi OJK peran untuk menetapkan LAPS tunggal yang memperoleh izin operasional. LAPS SJK

[310] Rokhim, R., Adawiyah, W., & Faradynawati, I. A. A. (tahun). *Financial Consumer Protection in Indonesia: Towards Fair Treatment for All*. (monograph / buku pendek; tersedia via penerbit/online)

[311] Panjaitan H, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Buku teks mengenai hukum perlindungan konsumen tersedia di repository) (2021).

mulai beroperasi setelah memperoleh persetujuan/izin dari OJK dan dirancang menampung sengketa yang tidak/kurang sesuai jalan litigasi, dan sengketa yang belum diselesaikan oleh penyelesaian internal pelaku usaha jasa keuangan.[312] Tujuan dan fungsi utama LAPS SJK yaitu:

a) Akses cepat, biaya rendah, dan rahasia. Menyediakan alternatif yang lebih cepat/relatif murah dibanding jalur pengadilan dengan menjaga kerahasiaan proses.
b) Perlindungan konsumen. Memfasilitasi pemulihan hak konsumen dan menjaga kepercayaan publik pada sektor jasa keuangan.
c) Spesialisasi sektor. Menangani sengketa khusus sektor jasa keuangan (bank, asuransi, pasar modal, fintech, dsb) termasuk aspek syariah bila relevan.[313]
d) Integrasi mekanisme ADR. Menjalankan mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat sesuai peraturan internal (peraturan acara, kode etik, biaya layanan, dsb).[314]

Prinsip-prinsip operasional (POJK & praktik)**.** POJK 61/2020 dan aturan LAPS SJK menekankan prinsip: Aksesibilitas (mudah diakses konsumen/pihak terkait), Kemandirian & netralitas, Efisiensi & kecepatan penyelesaian, Kerahasiaan, dan Keterbukaan prosedural (hak para pihak untuk didengar, alasan

[312] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. OJK, 2020).

[313] Arman Law**, "**Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution https://www.arma-law.com/news-event/newsflash/alternative-financial-services-sector-dispute-resolution-institution?utm_source=chatgpt.com (rabu, 22 Oktober 2025)

[314] Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). (n.d.). *Peraturan dan pedoman LAPS SJK; Peraturan acara mediasi/arbitrase; FAQ*. https://lapssjk.id (Rabu, 22Oktober 2025).

keputusan). Prinsip-prinsip ini juga dioperasionalkan melalui pedoman teknis (peraturan acara mediasi/arbitrase, kode etik mediator/arbiter, daftar mediator/arbiter tersertifikasi).

Ruang lingkup sengketa yang dapat diajukan**.** Secara umum LAPS SJK menerima sengketa perdata di sektor jasa keuangan yang memenuhi syarat administratif menurut peraturan:

a. Sengketa antara konsumen/dengan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) atau antar-PUJK,
b. Sengketa bukan perkara pidana atau sengketa yang sudah diputus pengadilan/arbitrase lain,
c. Sengketa yang tidak termasuk investasi ilegal/produk tak berizin (kasus semacam itu dikecualikan). Detail pengecualian dan syarat administratif tercantum pada POJK dan peraturan internal LAPS SJK.

Mekanisme penyelesaian di LAPS SJK (alur & karakteristik),Fase awal — pengajuan & verifikasi. Pengaduan/form diajukan ke LAPS SJK; sekretariat melakukan verifikasi admissibility (apakah termasuk ruang lingkup, belum diputus pengadilan, bukan pidana/ilegal). Jika *admissible*, proses lanjut ke mediasi atau arbitrase sesuai pilihan/aturan. Mediasi yaitu dilakukan dengan Fokus pada penyelesaian *win-win*, dipandu mediator netral; proses bersifat sukarela (kecuali jika para pihak memilih mediasi yang mengikat dengan syarat tertentu) dan

rahasia. Biasanya prioritas awal untuk sengketa konsumen karena cepat dan mempertahankan hubungan bisnis.[315]

Arbitrase digunakan untuk sengketa yang memerlukan keputusan mengikat; prosedur lebih formal (panel arbiter atau tunggal), keputusan arbitrase bersifat final dan dapat dipaksakan melalui pengadilan jika perlu (tergantung kepatuhan pihak). LAPS SJK memiliki aturan acara arbitrase tersendiri. Pendapat Mengikat (*Binding Opinion*), Layanan opini yang sifatnya mengikat berdasarkan perjanjian para pihak; berguna untuk sengketa teknis/komersial tertentu. Diatur oleh peraturan internal LAPS SJK. Biaya, tenggat, dan eksekusi, LAPS SJK menerbitkan peraturan biaya layanan dan tenggat proses (mis. masa mediasi, masa arbitrase). Untuk putusan arbitrase, pelaksanaan bila tidak sukarela dapat dilanjutkan ke mekanisme eksekusi sesuai ketentuan hukum acara perdata/arbitrase. Peran LAPS SJK dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yaitu:

a. Mempercepat pemulihan hak: konsumen mendapatkan jalur yang lebih cepat dibanding litigasi.
b. Menjaga keterjangkauan: biaya relatif lebih rendah atau ada skema subsidi bagi konsumen.
c. Meningkatkan kepastian hukum: rumusan praktik baku (kode etik, aturan acara) dan daftar arbiter/mediator spesialis.

[315] Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). (n.d.). *Peraturan dan pedoman LAPS SJK; Peraturan acara mediasi/arbitrase; FAQ*. https://lapssjk.id. lapssjk.id+1 (Rabu 22 Oktober 2025).

d. Penguatan governance pasar: hasil mediasi/arbitrase membantu memperbaiki praktik pelaku usaha (mis. praktik pengungkapan, penagihan).

Bukti empiris & kajian akademik (ringkasan temuan penting). Beberapa studi yuridis dan kajian empiris menemukan: Manfaat LAPS SJK — kecepatan dan aksesibilitas dibandingkan litigasi; membantu menyelesaikan sengketa perbankan, asuransi, dan fintech. (lihat studi-hasil di jurnal Undip/Universitas lain).[316] Kendala implementasi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap LAPS SJK, hambatan praktik di tingkat bank/PUJK dalam merujuk sengketa, dan beberapa celah regulasi/koordinasi lintas-lembaga. Ada kajian yang menyoroti *regulatory gaps* dan kebutuhan penguatan payung hukum/koordinasi.[317] Tantangan praktik & celah penguatan (ringkas) yaitu:

a. Sosialisasi & literasi: LAPS relatif baru; masyarakat (khususnya konsumen rentan) belum sepenuhnya mengetahui hak dan prosedurnya.
b. Kepatuhan PUJK: beberapa pelaku usaha belum konsisten mengarahkan sengketa ke LAPS atau mematuhi putusan non-litigasi.[318]
c. Kualitas mediator/arbiter: kebutuhan sertifikasi dan pembinaan profesional guna menjaga kualitas keputusan.

---

[316] Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). (n.d.). *Peraturan dan pedoman LAPS SJK; Peraturan acara mediasi/arbitrase; FAQ*. https://lapssjk.id. lapssjk.id+1 (Rabu 22 Oktober 2025).

[317] (Author(s)), *Addressing the regulatory gaps in Indonesian financial ADR (LAPS SJK)*. *Adliya / Journal of Islamic & Commercial Law* (working paper) (2025), https://ResearchGate. net.

[318] Panjaitan H, *Hukum perlindungan konsumen: Reposisi dan penguatan kelembagaan badan penyelesaian sengketa konsumen* (Cet.) (Jala Permata Aksara: 2021) ,repository.uki.ac.id (Rabu 22 Oktober 2025).

d. Koordinasi regulator & penegak hukum: sengketa yang bersinggungan dengan isu pidana/penipuan memerlukan jalur koordinasi yang jelas.

Rekomendasi kebijakan untuk *mendorong* dan memperkuat LAPS SJK. Perluasan sosialisasi tersegmentasi: kampanye literasi yang menarget pelajar, UMKM, dan segmen rentan; integrasikan LAPS SJK ke kanal pengaduan OJK dan ke unit layanan konsumen PUJK. Insentif kepatuhan PUJK: buat KPI kepatuhan kepada PUJK (mis. indeks kepatuhan merujuk sengketa ke LAPS) dan mekanisme penalti administratif jika pengalihan sengketa sengaja dihalangi.[319] Peningkatan kapasitas SDM: sertifikasi nasional mediator/arbiter sektor keuangan, pelatihan teknis fintech/asuransi/masa depan produk keuangan. Transparansi dan pengukuran kinerja: dashboard publik untuk jumlah pengaduan, waktu penyelesaian, tingkat penyelesaian sukarela vs. arbitrase. Penguatan payung regulasi: menindak lanjuti temuan regulatory gaps dengan revisi POJK/atur teknis agar koordinasi antar-regulator lebih jelas.[320]

Contoh studi kasus & aplikasi praktis singkat Sengketa klaim asuransi kecil: mediasi LAPS SJK sering efektif untuk menyelesaikan klaim yang diperselisihkan terkait interpretasi polis. (lihat studi kasus perasuransian di jurnal Undip). Sengketa P2P/fintech: LAPS SJK masuk untuk menyelesaikan sengketa produk/penagihan fintech yang tidak melibatkan produk investasi ilegal atau pidana; hal ini menuntut mediator memahami aspek teknologi.

5. Peningkatan Kepatuhan

---

[319] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan* (2020), OJK.

[320] (Author(s)), *Addressing the regulatory gaps in Indonesian financial ADR (LAPS SJK)*, (2025), *Adliya / Journal of Islamic & Commercial Law* (working paper).

Peningkatan kepatuhan OJK terhadap perlindungan konsumen dilakukan melalui kombinasi pengaturan (*rulemaking*)**,** pengawasan perilaku pasar (*market conduct supervision*)**,** sistem pengaduan & penyelesaian sengketa**,** penegakan administrasi (sanksi)**,** kegiatan edukasi/literasi**,** serta pemanfaatan teknologi pengawasan (*suptech*/OSIDA) dan koordinasi antarlembaga. Perubahan POJK terbaru (POJK No.22/2023, menggantikan aturan sebelumnya) memperkuat kewenangan OJK dalam pengawasan market conduct dan perlindungan konsumen.

Landasan hukum & kebijakan utama adalah Undang-Undang OJK (UU No. 21/2011) menetapkan fungsi OJK: pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan di sektor jasa keuangan; dasar legitimasi untuk pengaturan perlindungan konsumen.[321] POJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat (POJK No. 22 Tahun 2023 / dokumen POJK terkait) mengatur prinsip perlindungan konsumen (transparansi, perlakuan adil, kompetensi tenaga penjual, kewajiban penanganan pengaduan, pengawasan perilaku PUJK) dan mempertegas kewenangan OJK untuk mengawasi *market conduct*. POJK baru menggantikan/menyempurnakan aturan sebelumnya untuk menyesuaikan perkembangan digital dan UU P2SK.[322]

1. Aturan teknis lain (POJK sektoral, pedoman LAPS SJK, peraturan penerapan fintech/asuransi/pasar modal) melengkapi aspek kepatuhan operasional untuk masing-masing subsektor.

---

[321] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, (2011), https://bphn.go.id/data/documents/11uu021.pdf. BPHN (Rabu 22 Oktober 2025).

[322] Otoritas Jasa Keuangan, *FAQ POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. OJK.

*(*Pernyataan penting landasan POJK/UU sumber primer: dokumen OJK/ peraturan*)*.[323] Kerangka pengawasan kepatuhan OJK (bagaimana OJK mendorong kepatuhan) OJK menggabungkan pendekatan preventif**,** detektif**,** dan represif:

*a.* Preventif (pencegahan / membangun kepatuhan sukarela)**.** Regulasi & pedoman yang jelas (POJK/SE), Edukasi / literasi konsumen sehingga konsumen lebih mampu menilai produk dan menuntut standar dan sosialisasi kepada pelaku usaha (workshop, *guideline* penerapan *market conduct).*

*b.* *Detektif* (monitoring & pengawasan proaktif)**.** Pengawasan perilaku (*market conduct supervision*): menilai bagaimana PUJK mendesain produk, menyampaikan informasi, praktik penjualan, penanganan pengaduan, dan kepatuhan terhadap standar perilaku. POJK 22/2023 menekankan area ini. *Suptech / data analytics*: OJK mengadopsi OSIDA dan alat analitik untuk mendeteksi pola pelanggaran, anomali transaksi, atau peningkatan pengaduan (*early warning*). Laporan tahunan OJK menjelaskan investasi OJK pada *suptech.*

c. *Represif* (penegakan & sanksi)**.** Sanksi administratif: peringatan, pembekuan kegiatan, denda administratif, penghentian sementara

---

[323] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan* ( OJK, 2023), https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/PelindunganKonsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor Jasa Keuangan/POJK  Tahun 2020 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jas Keuangan.pdf. OJK (Rabu 22 Oktober 2025).

produk/layanan yang melanggar. Koordinasi dengan penegak hukum bila ditemukan unsur pidana/penipuan. Publikasi tindakan penegakan untuk efek deterrence (pencegah). Kajian akademik menunjukkan bahwa selama ini sebagian sanksi bersifat administratif tantangannya adalah memastikan efek jera.

Instrumen spesifik untuk meningkatkan kepatuhan PUJK terhadap perlindungan konsumen adalah:

a. Aturan perilaku (*market conduct rules*) mewajibkan *disclosure*, kontrak yang adil, ujicoba produk baru (*sandbox/ijin*), standar penjualan/*agent conduct*, dan tata kelola pengaduan. POJK 22/2023 memuat prinsip-prinsip ini.
b. Kewajiban pengelolaan pengaduan & LAPS PUJK harus memiliki unit pengaduan internal; OJK memfasilitasi LAPS SJK untuk ADR; kepatuhan meliputi batas waktu tanggapan dan pelaporan ke OJK.
c. Keterbukaan data & pelaporan rutin pelaporan KPI terkait pengaduan, penyelesaian, dan jumlah sengketa ke OJK; data dipakai untuk pemantauan dan pengambilan tindakan.
d. Program sertifikasi & kode etik tenaga penjual/agen meningkatkan kompetensi dan mengurangi praktik penjualan bermasalah. POJK mendorong sertifikasi dan pengawasan agent conduct.
e. Insentif dan disinsentif selain sanksi, OJK dapat menempatkan insentif (mis. pengakuan/kategori kepatuhan) atau mengaitkan kepatuhan dengan

kemudahan perizinan/ekspansi produk. Beberapa penelitian menyarankan KPI kepatuhan yang terukur untuk PUJK.

Peran teknologi & data (*suptech*) dalam mendorong kepatuhan. OJK mengimplementasikan OSIDA (OJK *Suptech Integrated Data Analytics*) dan alat monitoring berbasis data untuk: (1) mendeteksi pola pengaduan yang naik, (2) memantau praktik pemasaran digital/*fintech*, dan (3) memprioritaskan pemeriksaan/penindakan. Ini membuat pengawasan lebih proaktif dan berbasis risiko. Laporan tahunan OJK dan dokumen institusi menonjolkan peran suptech. Edukasi &keterlibatan publik sebagai alat kepatuhan. Literasi keuangan: konsumen yang teredukasi lebih mampu mengenali praktik buruk dan menuntut haknya sehingga pelaku usaha lebih terdorong mematuhi aturan. OJK menjalankan kampanye literasi, modul sekolah, dan publikasi. POJK dan strategi SPKK menempatkan edukasi sebagai alat pencegahan.

Koordinasi antarlembaga & kelembagaan. Kasus kompleks seringkali memerlukan koordinasi OJK Bank Indonesia Kementerian Keuangan Kejaksaan/Polri BPKP LAPS Lembaga Perlindungan Konsumen. Efektivitas penegakan bergantung pada saluran koordinasi yang jelas, mekanisme rujukan, dan pembagian wewenang. Laporan internasional (mis. IMF FSAP) mengakui peran OJK tetapi juga menyoroti kebutuhan penguatan koordinasi.

Bukti empiris & kajian kritis (temuan penelitian). Studi akademik/analisis yuridis menunjukkan: OJK aktif memperkuat aturan perlindungan konsumen, namun dalam praktik terdapat tantangan implementasi: keterbatasan SDM, fokus sanksi administratif tanpa efek jera yang optimal, kesenjangan sosialisasi ke konsumen rentan, dan kesulitan menangani inovasi *fintech* yang cepat. Beberapa studi menganalisis efektivitas *market conduct* supervision dan menyarankan penguatan *suptech* serta kapasitas penegakan**.**[324]

Hambatan utama dalam meningkatkan kepatuhan. Perkembangan produk digital/*fintech* lebih cepat dari regulasi**,** kesenjangan regulasi & *enforcement lag*. Kapasitas pengawasan (SDM & teknologi) di tingkat regional/daerah belum merata. Rendahnya kesadaran konsumen di beberapa segmen sehingga pengaduan tidak maksimal. Sanksi administratif yang dianggap tidak cukup memberi efek jera**;** perlu perbaikan mekanisme eskalasi/koordinasi ke ranah pidana bila diperlukan.

Rekomendasi kebijakan untuk memperkuat kepatuhan (ringkas & terukur). Perkuat *capacity building* OJK & PUJK: rekrutmen ahli *market conduct*, program sertifikasi, dan pelatihan berkelanjutan untuk pemeriksa & mediator.[325] Percepat penggunaan *suptech***:** perluasan OSIDA untuk pemantauan *real-time* dan model prediktif pengaduan. KPI kepatuhan & transparansi publik**:** dashboard publik yang menampilkan indikator kepatuhan PUJK (waktu tanggapan pengaduan,

---

[324] Delarosa, S, *Juridical Analysis of Market Conduct Method in Corporate (2025),* (artikel/jurnal; analisis market conduct di era POJK 22/2023). Rescollacomm.

[325] Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Tahunan OJK 2022* (OJK: 2023). https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-tahunan/Documents/Laporan%20Tahunan%20OJK%202022.pdf. OJK (Rabu 22 Oktober 2025).

penyelesaian). Transparansi mendorong tekanan pasar pada kepatuhan. Harmonisasi regulasi *fintech & sandboxing* yang adaptif**:** untuk menutup celah regulasi sementara menjaga inovasi. Perkuat koordinasi penegakan**:** MoU operasional antar-penegak hukum untuk mempercepat eskalasi kasus pidana/penipuan.[326]

## C. Teknis Dan Aspek Legal Dalam *Online Dispute Resolution*

Teknis merupakan prosedur dalam penggunaan media elektronik seperti internet, chat, video conference untuk keperluan Negosiasi, Mediasi dan Arbitrase tanpa tatap muka. Berikut terkait Infrastruktur Teknologi menetapkan sistem ODR berjalan pada platform digital dengan menyediakan fitur seperti: Interface pengguna (UI/UX): tampilan yang intuitif agar pihak yang berkonflik dapat memasukkan klaim dan bukti secara mandiri.[327] Sistem komunikasi terintegrasi: termasuk chat, video conferencing, atau messaging yang terenkripsi. Dokumen elektronik: kemampuan mengunggah dan menyimpan bukti digital.

Keamanan & Privasi, Aspek keamanan seperti enkripsi data, proteksi terhadap kebocoran informasi, dan kontrol akses sangat penting demi menjaga kerahasiaan proses ODR. Integrasi AI dan Otomasi, ODR modern mulai mengintegrasikan Artificial Intelligence (AI) untuk: Pemrosesan otomatis data perselisihan, Algoritma prediksi hasil sengketa dan Membantu mediator/arbitrator

---

[326] International Monetary Fund, *Financial Sector Assessment / Indonesia* (FSAP summary) meninjau peran pengawasan, perlindungan konsumen, dan koordinasi (2023), (Ringkasan di elibrary IMF). E-Library IMF.

[327] Rayón Ballesteros, M. C., & González Ávila, J. L, *Online dispute resolution platforms (ODR): A legal and technical perspective* (*Law and Business:* 2024), 4(1), 28–38

dalam penilaian kasus .Penelitian mutakhir menunjukkan kemampuan besar LLM (*Large Language Models*) dan AI dalam membantu mediasi ODR, memperbaiki pesan negosiasi, bahkan menangani pengambilan keputusan awal.

Aspek legal terkait aturan hukumnya masih terdapat kekosongan hukum tertentu, namun sudah ada sebagian dasar hukum yag tersebar di Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Arbitrase dan APS, Undang-Undang ITE, dalam POJK No. 61/pojk.07/2020, dalam Permandag. No. 50 Tahun 2020 dan juga didalam Peraturan Pemerintah Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) No. 80 Tahun 2019 yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa *e-commerce* dapat dilakukan melalui pengadilan atau melalui mekanisme lainnya secara elektronik atau yang lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

Terkait dengan Legitimasi & Pengakuan Hukum akan ada Beberapa masalah legal utama yaitu : apakah keputusan ODR diakui dan dapat dieksekusi pengadilan, bagaimana yurisdiksi ditentukan dalam sengketa lintas negara, dan bagaimana menjaga independensi, netralitas, dan *due process* secara *online*.terkait dengan  Perlindungan Konsumen dan Data Pengaturan privasi sangat penting, apalagi dalam sengketa konsumen daring, karena banyak data sensitif terlibat. Selanjutnya Akses & Keadilan, Meskipun ODR memperluas akses, masih ada tantangan seperti: Kesenjangan digital (internet, perangkat), Pemahaman hukum dan teknologi di kalangan pengguna dan Server & keamanan. Aspek Legal dan Regulasi ODR**.**

Kerangka Hukum Internasional ODR tidak hanya beroperasi dalam ranah teknis, tetapi membutuhkan kerangka hukum yang kuat. Beberapa prinsip hukum yang relevan: Kekuatan hukum kontrak dan perjanjian elektronik, Pengakuan tanda tangan digital, *Enforcability* (bisa ditegakkan) terhadap putusan ODR, Perlindungan data pribadi (*data protection & privacy*). Regulasi di setiap negara berbeda, dengan beberapa yurisdiksi sudah memiliki aturan formal (mis. EU dengan *EU ODR Platform*), sementara di banyak negara lain masih mengandalkan peraturan ADR umum atau hukum transaksi elektronik.[328] Situasi Regulasi di Indonesia Secara umum, Indonesia belum memiliki undang-undang khusus ODR, tetapi ada beberapa landasan yang menjadi dasar implementasinya:

(a) Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Menetapkan ADR seperti arbitrase dan konsiliasi, namun tidak secara eksplisit menyebut ODR, meninggalkan celah hukum atau *rechtsvacuum*.

(b) UU ITE. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Menjadi dasar legalitas transaksi elektronik yang termasuk perjanjian dan bukti digital.

(c) Standar industri/IKLAN. Lembaga seperti BANI (Badan Arbitrase Nasional I ndonesia) memberikan pedoman teknis dan interpretasi terhadap arbitrase online.

[328] Shikhihutug, M.-E. B., & Septianita, H, *Regulating online dispute resolution in the digital era: A comparative socio-legal analysis, Adliya: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan*. (2025).

Kesenjangan hukum ini memunculkan kebutuhan reformasi peraturan agar ODR mendapatkan kepastian hukum lebih kuat, termasuk di dalam UU ADR maupun peraturan teknis turunan.

## D. Peningkatan Sengketa Konsumen Di Era *E-commerce*

Peningkatan Sengketa Konsumen di Era *E-Commerce* dikarenakan semakin berkembangnya teknologi digital dan internet yang telah membawa perubahan besar dalam pola perdagangan global secara meluas. Sistem perdagangan konvensional yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini beralih ke sistem perdagangan elektronik atau *e-commerce,* yaitu kegiatan jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan internet. Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), e-commerce* adalah proses transaksi komersial yang melibatkan pertukaran informasi melalui jaringan digital, termasuk internet.[329] Perkembangan ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi tanpa batas ruang dan waktu. Namun, di sisi lain, peningkatan transaksi digital juga memicu . Sengketa konsumen dalam *e-commerce* umumnya terjadi akibat ketidaksesuaian antara produk yang ditawarkan dengan produk yang diterima, kegagalan sistem pembayaran, penipuan online, keterlambatan pengiriman, maupun pelanggaran hak konsumen lainnya.

Faktor Penyebab Peningkatan Sengketa Konsumen di Era E-Commerce Peningkatan Volume Transaksi Digital, Pertumbuhan e-commerce secara global

[329] Organisation for Economic Co-operation and Development, *Consumer policy and enforcement in the digital marketplace* (OECD Publishing, 2022).

sangat pesat. Semakin besar volume transaksi digital, semakin besar pula potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Laporan United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) menunjukkan bahwa transaksi e-commerce global meningkat secara signifikan dalam satu dekade terakhir, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mendorong masyarakat beralih ke transaksi online.

Peningkatan volume transaksi ini meningkatkan kemungkinan: kesalahan pengiriman barang, ketidaksesuaian produk, kegagalan transaksi pembayaran dan perselisihan terkait pengembalian barang (refund).[330] Asimetri Informasi antara Konsumen dan Pelaku Usaha, Dalam transaksi e-commerce, konsumen tidak dapat melihat atau memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Hal ini menimbulkan asimetri informasi, yaitu kondisi dimana pelaku usaha memiliki informasi lebih banyak dibandingkan konsumen. Akibatnya sering terjadi: deskripsi produk yang tidak akurat, manipulasi gambar produk dan informasi harga yang menyesatkan. Situasi ini meningkatkan risiko terjadinya sengketa konsumen.[331]

Kemudahan Akses Pasar Global, *E-commerce* memungkinkan transaksi lintas negara *(cross-border e-commerce).* Konsumen dapat membeli barang dari penjual yang berada di negara lain. Namun kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan hukum seperti: perbedaan yurisdiksi hukum, perbedaan standar perlindungan konsumen dan kesulitan mengeksekusi putusan sengketa.

[330] United Nations Conference on Trade and Development, *Digital economy report 2023* (United Nations, 2023).

[331] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, *Digital justice: Technology and the internet of disputes* (Oxford University Press, 2017).

Masalah ini sering menyebabkan sengketa menjadi lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional.[332]

Kurangnya Regulasi yang Adaptif terhadap Perkembangan Teknologi. Di banyak negara, termasuk Indonesia, regulasi perlindungan konsumen belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik transaksi digital. Sebagai contoh:

(a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disusun sebelum berkembangnya e-commerce secara luas.

(b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memang mengatur transaksi elektronik, tetapi belum secara khusus mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara digital.

Keterbatasan regulasi ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di era digital.[333]

Rendahnya Literasi Digital Konsumen, Sebagian konsumen belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai: keamanan transaksi online, perlindungan data pribadi, mekanisme komplain digital dan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Rendahnya literasi digital ini sering dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan penipuan atau praktik perdagangan tidak jujur.

Bentuk-Bentuk Sengketa Konsumen dalam *e-commerce*. Sengketa konsumen yang sering terjadi dalam transaksi *e-commerce* antara lain: Ketidaksesuaian Produk. Produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan

---

[332]Cortés, P, *The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative dispute resolution to online dispute resolution* (Cambridge University Press: 2017).

[333] Wahyuningsih, S, Penyelesaian sengketa konsumen melalui online dispute resolution dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(3) (2022),hlm 455.

deskripsi yang ditampilkan pada platform *e-commerce*. Contohnya:ukuran berbeda, kualitas lebih rendah dan produk palsu *(counterfeit*).

Keterlambatan atau Kegagalan Pengiriman**.** Sengketa juga sering muncul akibat: barang tidak dikirim**,** keterlambatan pengiriman dan barang hilang dalam proses pengiriman. Penipuan Online (*Online Fraud*), Bentuk penipuan yang sering terjadi meliputi: toko online fiktif, pembayaran tidak diikuti pengiriman barang dan manipulasi transaksi digital. Penyalahgunaan Data Konsumen. Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen sering memberikan data pribadi seperti: nomor telepon, alamat dan informasi pembayaran. Penyalahgunaan data tersebut dapat menimbulkan sengketa hukum terkait perlindungan data pribadi.

Peningkatan Sengketa Konsumen di Era *E-Commerce* dikarenakan semakin berkembangnya teknologi digital dan internet yang telah membawa perubahan besar dalam pola perdagangan global secara meluas. Sistem perdagangan konvensional yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini beralih ke sistem perdagangan elektronik atau *e-commerce*, yaitu kegiatan jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan internet.. Peningkatan sengketa *e-commerce* mendorong berkembangnya mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien. ODR memungkinkan proses: negosiasi, mediasi dan arbitrase dilakukan secara digital tanpa kehadiran fisik para pihak. Pengawasan *Platform E-Commerce***,** Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap *platform marketplace* untuk memastikan perlindungan konsumen.

## E. Karakteristik Sengketa Konsumen Digital

Perkembangan ekonomi digital melalui perdagangan elektronik (e-commerce), marketplace, dan layanan digital telah menciptakan pola transaksi baru antara pelaku usaha dan konsumen. Transformasi ini membawa kemudahan, efisiensi, dan jangkauan pasar yang luas, tetapi juga meningkatkan potensi terjadinya sengketa konsumen yang memiliki karakteristik berbeda dari sengketa konvensional.[334]

Sengketa konsumen digital biasanya muncul akibat ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan secara online dengan realitas produk atau layanan yang diterima konsumen, termasuk masalah pengiriman, keamanan data, hingga penipuan dalam transaksi elektronik. Karakteristik sengketa ini berkaitan erat dengan sifat transaksi digital yang berbasis teknologi informasi, jarak, dan interaksi tanpa tatap muka. Sengketa konsumen digital merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi dalam transaksi elektronik (*e-commerce*), di mana hak-hak konsumen dirugikan, sering kali terkait dengan ketidaksesuaian barang/jasa yang diperjual belikan. [335]

---

[334] Stefani, S, Kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia secara online, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(7) (2021),hlm. 1235-1247.

[335] Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum ,"Apa itu sengketa konsumen (Jum'at, 06 Maret 2026).

Berdasarkan perkembangan lanskap *e-commerce* di Indonesia tahun 2025-2026, sengketa ini memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari sengketa konsumen konvensional. Data menunjukkan bahwa lebih dari 90% pengaduan konsumen saat ini didominasi oleh transaksi *e-commerce.* Karakteristik Utama Sengketa Konsumen Digital adalah:

(1) Transaksi dilakukan secara elektronik (*Paperless Transaction*)

Karakteristik pertama sengketa konsumen digital adalah transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui sistem digital seperti *marketplace*, aplikasi mobile, atau situs web. Dalam transaksi digital: Perjanjian terjadi melalui klik persetujuan (*click-wrap agreement*) atau *terms and conditions*, Bukti transaksi berupa data elektronik serta Komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha dilakukan secara daring. Hal ini menimbulkan konsekuensi hukum berupa: kebutuhan pengakuan bukti elektronik dan validitas kontrak digital. Di Indonesia, bukti elektronik diakui dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE). Karakteristik ini membedakan sengketa digital dari sengketa konvensional yang biasanya berbasis dokumen fisik dan interaksi langsung.

(2) Para pihak tidak berinteraksi secara langsung

Sengketa konsumen digital terjadi dalam kondisi ketidakhadiran fisik para pihak *(non-face-to-face interaction)*. Karakteristik ini meliputi: pelaku usaha dan konsumen berada di lokasi yang berbeda, transaksi dilakukan melalui platform digital dan komunikasi dilakukan melalui chat, email, atau sistem platform. Akibatnya: muncul asimetri informasi, meningkatnya risiko

misrepresentasi produk dan sulit melakukan verifikasi identitas. Hal ini meningkatkan potensi sengketa terkait: barang tidak sesuai deskripsi, identitas penjual tidak jelas dan kesulitan pembuktian.[336]

(3) Ketergantungan pada Platform digital sebagai perantara

Dalam sengketa konsumen digital, seringkali terdapat pihak ketiga berupa *platform marketplace* atau penyedia sistem elektronik yang memediasi transaksi. Contoh *platform: marketplace, platform* pembayaran digital dan penyedia logistik. Peran platform meliputi: menyediakan sistem transaksi, mengelola pembayaran dan memfasilitasi mekanisme pengaduan atau dispute. Akibatnya sengketa dapat melibatkan tiga pihak: Konsumen, Pelaku usaha dan Platform digital Hal ini menimbulkan persoalan hukum seperti: tanggung jawab platform, kewajiban perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa internal platform.[337]

(4) Sengketa berbasis data dan bukti digital

Karakteristik penting lainnya adalah bahwa alat bukti dalam sengketa konsumen digital bersifat elektronik, seperti: riwayat transaksi, tangkapan layar *(screenshot)*, email, rekaman percakapan dan bukti pembayaran digital. Hal ini menimbulkan isu hukum terkait: keabsahan bukti digital, integritas data dan keamanan sistem elektronik. Selain itu, manipulasi data digital juga

---

[336] Barkatullah, A. H, *Hukum transaksi elektronik di Indonesia* (Bandung: Nusa Media: 2017).

[337] Tanaya, T, Penerapan *online dispute resolution* pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa perdagangan elektronik, *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial* (2023), hlm.11.

dapat terjadi, sehingga diperlukan sistem verifikasi yang kuat dalam proses penyelesaian sengketa.[338]

(5) Nilai kerugian relative kecil tetapi frekuensi tinggi

Sengketa konsumen digital sering kali memiliki nilai kerugian yang relatif kecil (*small value claims*)**,** namun terjadi dengan frekuensi yang sangat tinggi. Contoh sengketa yang umum: barang tidak sesuai, barang rusak saat pengiriman, keterlambatan pengiriman, pengembalian dana (*refund*) dan pembatalan sepihak oleh penjual. Karena nilai kerugian kecil, banyak konsumen enggan membawa sengketa ke pengadilan karena biaya dan waktu yang tidak sebanding dengan nilai kerugian. Hal ini menjadi alasan penting dikembangkannya *Online Dispute Resolution* (ODR)**.**

(6) Potensi Sengketa Lintas Yurisdiksi (*Cross-Border Disputes*)

Transaksi digital memungkinkan konsumen membeli produk dari penjual yang berada di negara lain. Karakteristik ini menimbulkan masalah hukum seperti: *choice of law, choice of forum* dan yurisdiksi pengadilan. Apabila kontrak tidak mengatur secara jelas hukum yang berlaku, maka dapat terjadi konflik hukum internasional dalam penyelesaian sengketa konsumen digital. Hal ini menjadikan sengketa digital lebih kompleks dibanding sengketa konsumen konvensional.[339]

(7) Risiko Tinggi terhadap Keamanan Data dan Privasi

---

[338] Yetno, A, Penyelesaian kasus hukum pada transaksi elektronik bagi konsumen di era digital di Indonesia, *Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum* (2022), hlm.37.

[339] Afwija, Z. M, Penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen dalam transaksi cross-border e-commerce, *Brawijaya Law Student Journal* (2021).

Karakteristik lain sengketa konsumen digital berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan informasi**.** Potensi sengketa muncul akibat: kebocoran data konsumen, penyalahgunaan informasi pribadi, peretasan sistem pembayaran dan penipuan digital. Karena transaksi dilakukan melalui internet, kepercayaan konsumen sangat bergantung pada keamanan sistem elektronik yang digunakan.

(8) Kebutuhan Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Cepat dan Digital

Karakteristik terakhir adalah kebutuhan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan berbasis teknologi. Metode yang berkembang antara lain: negosiasi online**,** mediasi online**,** arbitrase online dan *Online Dispute Resolu*tion (ODR). ODR dianggap lebih efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen digital karena: prosesnya cepat, biaya rendah dann dapat dilakukan secara daring tanpa tatap muka.[340]

Sengketa konsumen digital memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari sengketa konsumen konvensional. Karakteristik tersebut meliputi transaksi elektronik, interaksi tanpa tatap muka, ketergantungan pada platform digital, penggunaan bukti elektronik, nilai kerugian kecil tetapi frekuensi tinggi, potensi sengketa lintas yurisdiksi, risiko keamanan data, serta kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi. Karakteristik ini menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa tradisional seringkali tidak efektif untuk menangani sengketa digital, sehingga diperlukan pengembangan

[340] PSHK, Digitalisasi dan akses konsumen terhadap keadilan di Indonesia: *Online dispute resolution* (2021).

*Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme yang lebih adaptif terhadap ekosistem ekonomi digital.

## F. Faktor Penghambat Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* (Faktor Internal dan Faktor Eksternal)

Penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) menawarkan efisiensi tinggi, namun dalam praktiknya sering kali terbentur oleh berbagai hambatan teknis maupun yuridis. Berikut adalah penjelasan mendalam mengenai faktor penghambat internal dan eksternal dalam implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR). Faktor Internal (hambatan dari dalam sistem/para pihak).Faktor internal merujuk pada kendala yang muncul dari kesiapan para pihak yang bersengketa yaitu konsumen, pelaku usaha dan infrastruktur platform *Online Dispute Resolution* (ODR). Sedangkan Faktor eksternal berkaitan dengan regulasi, lingkungan sosial, dan kondisi geografis yang berada di luar kendali langsung platform *Online Dispute Resolution* (ODR). Berikut penjelasan lebih mandalam tentang faktor internal dan eksternal terkait *Online Dispute Resolution* (ODR):

1. Keterbatasan regulasi dan kerangka hukum ODR di Indonesia

   Indonesia belum memiliki satu undang-undang khusus tentang ODR; pengaturan ODR muncul tersebar di beberapa instrumen sektoral dan instrumen administrasi peradilan elektronik, misalnya: Peraturan Pemerintah No. 80/2019 (perdagangan melalui sistem elektronik), Peraturan Menteri Perdagangan tentang badan penyelesaian sengketa

konsumen (Permendag No.72/2020), ketentuan POJK terkait penyelesaian sengketa layanan jasa keuangan (POJK No.61/2020 dan POJK lain untuk pengaduan), serta Peraturan Mahkamah Agung tentang administrasi perkara dan persidangan elektronik (PERMA No.1/2019 dan amandemennya).[341] Hal ini berarti ada dasar hukum untuk menggunakan mekanisme elektronik/*online* di beberapa bidang, tetapi pengaturan ODR sebagai suatu sistem terpadu belum ada. Keterbatasan utama dan penjelasan adalah:

a) Regulasi tersebar (fragmentasi sektoral) tidak ada payung hukum nasional tunggal. Aturan mengenai penyelesaian sengketa daring muncul di banyak peraturan sektoral (perdagangan, keuangan, peradilan) tetapi tidak ada undang-undang atau peraturan pemerintah yang mengatur ODR secara komprehensif untuk semua sektor. Akibatnya standar prosedural, hak dan kewajiban, serta tata cara pelaksanaan ODR berbeda-beda antar sektor.
b) Kepastian hukum dan status putusan/hasil ODR masih samar. Banyak mekanisme ODR menghasilkan rekomendasi atau kesepakatan (*settlement*) yang tidak otomatis mudah dieksekusi seperti putusan pengadilan atau akta arbitrase. Di beberapa sektor (mis. jasa keuangan) ada aturan yang lebih kuat mengenai

[341] Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (PERMA No.1/2019)*. https://ecourt.mahkamahagung.go.id/PERMA_01_2019.pdf. eCourt Mahkamah Agung+1.

pengakuan LAPS/LAPS SJK, tetapi di ranah *e-commerce*/umum kepastian eksekusi atas hasil ODR sering tidak tegas. Ini menimbulkan keraguan pelaku (konsumen/penjual) mengenai efektivitas penyelesaian melalui ODR.

c) Ketidakjelasan yurisdiksi dan masalah lintas batas (*cross-border*). Perdagangan elektronik sering melibatkan pelaku luar negeri. Karena regulasi ODR nasional bersifat sektoral dan nasional, belum ada mekanisme yang jelas untuk menangani sengketa lintas negara (mis. pilihan hukum, pengakuan putusan asing, akses terhadap penyelesaian). Hal ini menghambat penyelesaian sengketa *e-commerce* internasional melalui ODR. (Dibahas dalam kajian akademik tentang urgensi pengaturan ODR lintas batas).

d) Perlindungan data pribadi, keamanan dan bukti elektronik belum terintegrasi dalam tata cara ODR. ODR sangat bergantung pada pengolahan data pihak-pihak dan bukti elektronik. Meskipun ada UU Perlindungan Data Pribadi (dan UU ITE sebagai aturan umum), belum ada pedoman prosedural terpadu tentang proteksi data, retention, enkripsi, audit trail, dan kebijakan privasi khusus untuk penyelenggara ODR sehingga risiko kebocoran, manipulasi bukti, dan pelanggaran privasi ada.

e) Standar kualitas, akreditasi, dan kompetensi penyelenggara ODR belum baku. Tidak ada mekanisme nasional yang mengatur persyaratan teknis dan etika bagi *platform* ODR, mediator/arbitrator

online, atau standar interoperabilitas antar platform. Hal ini menimbulkan variasi kualitas layanan yang dapat mengurangi kepercayaan publik. Beberapa sektor (misalnya OJK) mempunyai ketentuan tersendiri untuk LAPS SJK, tetapi itu terbatas pada sektor jasa keuangan.

f) Aksesibilitas dan kesenjangan digital (digital divide).ODR menguntungkan mereka yang memiliki akses internet stabil, perangkat, dan literasi digital; konsumen di daerah tertinggal atau kelompok rentan bisa terpinggirkan. Selain itu masalah bahasa dan antarmuka menjadikan ODR kurang inklusif tanpa standar aksesibilitas. (Dijelaskan dalam beberapa studi kajian implementasi ODR di Indonesia).

g) Ketidakjelasan biaya dan transparansi proses. Model pembiayaan platform ODR (gratis, berbayar, biaya admin) dan transparansi biaya proses sering tidak seragam. Tanpa ketentuan yang mengatur biaya, konsumen mungkin harus menanggung beban atau platform mengenakan biaya yang tidak proporsional. Hal ini menjadi hambatan akses keadilan.

h) Ketersediaan statistik, monitoring, dan akuntabilitas lemah. Karena tidak ada payung regulasi pusat untuk ODR, pengumpulan data nasional tentang jumlah sengketa, tingkat penyelesaian, waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan pihak belum tersentralisasi.

Tanpa monitoring ada sulit mengevaluasi efektivitas kebijakan dan memperbaiki sistem.

Konsekuensi praktis dari keterbatasan tersebut yaitu: Kepercayaan publik rendah, pelaku cenderung memilih jalur *offline*/pengadilan bila ragu hasil ODR dapat dieksekusi. Fragmentasi pengaturan, inkonsistensi putusan/hasil antara sektor dan sulitnya integrasi antar platform. Risiko privasi & keamanan, potensi kebocoran data pelanggan dan kerugian reputasi.[342] Hambatan lintas batas, pelaku *e-commerce* internasional sulit menegakkan penyelesaian.

Rekomendasi singkat kebijakan (pilihan tindakan untuk memperbaiki kerangka ODR di Indonesia). Menyusun payung hukum nasional ODR (mis. Peraturan Pemerintah atau Undang-undang ringkas) yang menetapkan definisi, ruang lingkup, status hasil ODR (eksekutabilitas), dan prinsip dasar (aksesibilitas, akuntabilitas, perlindungan data). (Banyak akademisi merekomendasikan regulasi khusus ODR). Standar teknis & akreditasi untuk platform ODR dan *mediator online* (sertifikasi, audit keamanan, KPI layanan).[343] Aturan perlindungan data khusus ODR: retention, enkripsi, persetujuan data, dan *audit log* untuk memastikan bukti elektronik terjamin. Ketentuan pengakuan lintas

[342] Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK). *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)*. Tersedia: https://pshk.or.id/publikasi/riset/digitalisasi-dan-akses-konsumen-terhadap-keadilan-consumer-access-to-justice-di-indonesia-online-dispute-resolution-odr/ (analisis keterbatasan kebijakan). (Rabu, 24 September 2025).

[343] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*; serta Peraturan OJK lainnya tentang layanan pengaduan konsumen. https://ojk.go.id.(Sab'tu, 8 Oktober 2025).

yurisdiksi (negosiasi bilateral/regulasi internasional, adopsi prinsip UNCITRAL ODR/rekognisi keputusan elektronik) untuk menangani sengketa *cross-border*. Program inklusif dan *literacy* digital untuk konsumen/UMKM agar ODR benar-benar dapat diakses luas. **Si**stem monitoring pusat (mis. lembaga statistik sengketa ODR nasional atau BPKN/OJK sebagai koordinator sektoral) untuk mengumpulkan data dan menyusun kebijakan berbasis bukti.

Kerangka hukum yang ada di Indonesia memungkinkan penggunaan mekanisme online untuk penyelesaian sengketa, tetapi karena tidak adanya payung hukum nasional, fragmentasi sektoral, masalah perlindungan data, ketidakpastian eksekusi hasil, serta tantangan akses dan interoperabilitas, ODR belum mencapai potensi penuhnya sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, adil, dan dapat dipercaya. Perbaikan memerlukan regulasi terpadu, standar teknis, dan penguatan kapasitas pelaku serta perlindungan konsumen.

2. Hambatan infrastruktur teknologi dan keamanan data

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring yang mengandalkan teknologi informasi untuk mempertemukan para pihak tanpa harus bertatap muka langsung. ODR menjadi solusi alternatif yang efisien, cepat, dan hemat biaya dibandingkan litigasi tradisional. Namun, efektivitas ODR di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, terutama dalam aspek infrastruktur teknologi dan keamanan data (*data security*). Hambatan-hambatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan

dengan kesiapan kelembagaan, regulasi, dan kepercayaan publik terhadap sistem digital.ada dua hambatan, yang pertama hambatan Infrastruktur Teknologi yaitu:

a) Ketimpangan Akses Internet (*Digital Divide*).

Salah satu kendala utama implementasi ODR di Indonesia adalah masih adanya kesenjangan akses terhadap infrastruktur internet antarwilayah. Meskipun penetrasi internet nasional meningkat setiap tahun, kualitas jaringan di daerah pedesaan dan kepulauan masih tertinggal jauh dari kota besar. Hal ini membuat proses ODR sulit diakses oleh masyarakat di daerah tertinggal, terutama dalam pengiriman dokumen elektronik, verifikasi identitas, atau partisipasi dalam mediasi daring.

Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia,[344] sekitar 78,19% penduduk Indonesia telah menggunakan internet, namun terdapat kesenjangan signifikan antara wilayah urban dan rural, yang berdampak langsung pada implementasi sistem hukum berbasis daring termasuk ODR. Keterbatasan infrastruktur ini menciptakan asimetri keadilan digital hanya kelompok masyarakat tertentu yang dapat benar-benar menikmati manfaat ODR.

b) Keterbatasan Infrastruktur Teknis dan Platform Terintegrasi

Sebagian besar lembaga penyelesaian sengketa (seperti BPSK, LAPS SJK, dan lembaga mediasi independen) belum memiliki sistem ODR yang terintegrasi dan *user-friendly*. Banyak proses masih bergantung pada

---

[344] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), *Laporan Survei Internet APJII (*Jakarta: APJII, 2023).

pengiriman dokumen manual atau komunikasi melalui email dan aplikasi perpesanan nonresmi. Keterbatasan ini mengakibatkan proses ODR di Indonesia belum efisien dan sering memunculkan hambatan administratif. Kajian Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK).[345] menyoroti bahwa sebagian besar lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia "belum memiliki sistem teknologi digital yang mendukung penyelesaian sengketa secara penuh daring, melainkan hanya bersifat semi-elektronik."

c) Ketergantungan pada Infrastruktur Pihak Ketiga

ODR di Indonesia sering menggunakan platform komersial (*Zoom, Google Meet, WhatsApp*) untuk proses mediasi atau arbitrase daring. Ketergantungan pada platform eksternal ini menimbulkan risiko keamanan, privasi, dan potensi kebocoran data.Tanpa server nasional atau *data center* yang memenuhi standar keamanan hukum, keabsahan dan keutuhan bukti digital menjadi rentan. Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika,[346] masih berupaya membangun *data center* nasional dan sistem enkripsi terpadu untuk mendukung transformasi digital lembaga hukum, namun penerapannya masih terbatas.

Berikut hambatan yang kedua berupa hambatan Keamanan Data (*Data Security*) yaitu:

a. Perlindungan Data Pribadi yang Belum Optimal

[345]Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK), *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)*, (Jakarta: PSHK, 2022).

[346] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, *Laporan Transformasi Digital Nasional* (Jakarta: Kominfo, 2021).

ODR memerlukan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data sensitif seperti identitas pihak, dokumen sengketa, dan bukti digital. Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), implementasi di sektor penyelesaian sengketa masih lemah karena belum ada pedoman teknis yang mengatur tata cara perlindungan data khusus untuk ODR.

Tanpa *standard operating procedure* (SOP) yang baku, risiko penyalahgunaan dan kebocoran data masih tinggi. Penerapan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi dalam sistem hukum digital Indonesia masih bersifat deklaratif dan belum terintegrasi dalam kebijakan operasional lembaga hukum.[347]

b. Kerentanan terhadap Serangan Siber (*Cybersecurity Threats*)

ODR melibatkan komunikasi dan pertukaran dokumen melalui jaringan internet, yang dapat menjadi target *phishing*, *malware*, atau *data interception*. Tanpa sistem enkripsi yang kuat dan autentikasi ganda, integritas data dan bukti dapat terganggu.

Serangan siber terhadap sistem hukum dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa daring.

---

[347] Sari, D. A., & Widodo R, *Tantangan Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Hukum Digital di Indonesia*. *Jurnal Hukum & Teknologi*, 5(2) (2023),hlm. 45–62.

Menurut laporan *National Cyber and Crypto Agency*,[348] Indonesia mengalami lebih dari 300 juta serangan siber selama tahun 2022, sebagian besar menargetkan sistem layanan publik berbasis digital.

c. Lemahnya Standar Audit dan Sertifikasi Keamanan Sistem ODR

Tidak ada regulasi nasional yang mengatur standar teknis keamanan platform ODR, termasuk sertifikasi sistem, enkripsi data, atau mekanisme audit berkala. Sementara itu, negara-negara lain (seperti Uni Eropa dan Singapura) telah memiliki pedoman sertifikasi keamanan sistem hukum daring yang jelas. Hal ini menyebabkan perbedaan tingkat keamanan antar lembaga penyedia ODR di Indonesia dan menimbulkan potensi pelanggaran hukum serta ketidakpastian dalam validitas bukti elektronik.[349]

Dampak dari Hambatan Infrastruktur dan Keamanan Data adalah:

1. Menurunnya kepercayaan publik terhadap ODR karena kekhawatiran akan kebocoran data dan kesulitan akses teknologi.
2. Keterlambatan proses penyelesaian sengketa, akibat gangguan jaringan atau tidak kompatibelnya sistem digital antar lembaga.
3. Risiko hukum jika terjadi pelanggaran data pribadi yang dapat menimbulkan gugatan perdata dan sanksi administratif.
4. Keterbatasan adopsi oleh lembaga formal seperti pengadilan dan lembaga mediasi karena belum ada sistem keamanan yang memadai.

Upaya dan Rekomendasi Perbaikan

---

[348] Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), *Laporan Statistik Serangan Siber di Indonesia Tahun* 2022–2023 (Jakarta: BSSN, 2023).

[349] Sutedi A, *Keamanan Siber dan Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digitalisasi Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2021).

1. Pemerintah perlu memperkuat infrastruktur digital nasional, terutama di daerah terpencil, agar ODR dapat diakses secara merata.
2. Membentuk standar keamanan dan sertifikasi nasional untuk platform ODR, mencakup enkripsi, autentikasi, dan audit keamanan.
3. Integrasi ODR dengan sistem hukum nasional melalui platform *e-justice* Mahkamah Agung agar prosedur lebih transparan dan aman.
4. Implementasi penuh UU PDP (2022) dengan panduan teknis perlindungan data di sektor penyelesaian sengketa daring.
5. Pelatihan keamanan siber dan literasi digital hukum bagi mediator, arbiter, dan aparat hukum agar mampu menjaga integritas sistem ODR.

Hambatan infrastruktur teknologi dan keamanan data merupakan tantangan fundamental bagi pengembangan ODR di Indonesia. Ketimpangan akses internet, kurangnya platform terintegrasi, serta lemahnya perlindungan data pribadi dan sistem keamanan siber menghambat efektivitas serta kredibilitas penyelesaian sengketa daring. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi nasional yang mencakup pembangunan infrastruktur digital yang inklusif, pembentukan standar keamanan sistem ODR, serta implementasi menyeluruh UU Perlindungan Data Pribadi agar ODR dapat berfungsi sebagai instrumen keadilan modern yang aman, efisien, dan terpercaya.

3. Rendahnya litersi digital konsumen dan pelaku usaha

   *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi digital, seperti platform daring, mediasi online, dan pertukaran dokumen elektronik. ODR dinilai dapat

meningkatkan efisiensi, akses keadilan, dan transparansi bagi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, di Indonesia, rendahnya literasi digital, baik di kalangan konsumen maupun pelaku usaha menjadi salah satu hambatan utama implementasi ODR secara optimal.

Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman etika digital, keamanan data, hak-hak hukum, serta kepercayaan terhadap sistem elektronik. Pengertian Literasi Digital dalam Konteks ODR menurut UNESCO, *digital literacy* adalah kemampuan individu untuk mengakses, memahami, menciptakan, dan berpartisipasi secara kritis dalam dunia digital.[350] Dalam konteks ODR, literasi digital mencakup:

a) Kemampuan teknis: menggunakan platform penyelesaian sengketa daring.
b) Kemampuan kognitif: memahami prosedur hukum digital dan hak konsumen.
c) Kemampuan etik dan keamanan: menjaga data pribadi dan memahami implikasi hukum transaksi elektronik.

Rendahnya literasi digital menyebabkan masyarakat kesulitan memahami proses ODR, tidak percaya pada mekanisme daring, atau bahkan tidak mengetahui

[350] UNESCO, *Digital Literacy Global Framework: Guidelines for Digital Competence Development* (Paris: UNESCO Publishing, 2021).

bahwa ODR tersedia sebagai sarana hukum alternatif. Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Literasi Digital Terkait ODR

a. Kesenjangan Pendidikan dan Akses Teknologi

Tingkat pendidikan dan ketersediaan fasilitas teknologi memengaruhi kemampuan seseorang dalam menggunakan sistem digital. Sebagian besar konsumen Indonesia, khususnya di daerah rural, belum terbiasa dengan sistem administrasi hukum berbasis daring.

Menurut Survei APJII, sekitar 21,8% penduduk Indonesia belum memiliki akses internet, dan kelompok ini didominasi oleh masyarakat berpendidikan rendah dan berpenghasilan kecil.[351]

Kondisi ini berdampak langsung pada kemampuan mereka menggunakan platform ODR yang membutuhkan koneksi stabil dan pemahaman prosedural.

b. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi tentang ODR

Banyak konsumen dan pelaku usaha belum mengetahui keberadaan atau manfaat ODR. Sosialisasi dari lembaga pemerintah, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Kementerian Perdagangan, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), masih terbatas dan belum menjangkau semua lapisan masyarakat.

Kajian oleh Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK) menemukan bahwa hanya sebagian kecil konsumen yang mengetahui haknya untuk menyelesaikan sengketa

---

[351] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), *Laporan Survei Internet Indonesia (*Jakarta: APJII, 2023).

secara daring, karena belum ada strategi komunikasi publik yang terstruktur dari lembaga penyelenggara. Kurangnya kampanye edukatif ini membuat masyarakat lebih memilih jalur konvensional seperti pengaduan langsung atau litigasi, meskipun prosesnya lebih lambat.

c. Rendahnya Kepercayaan terhadap Sistem Daring

Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap keamanan data dan validitas hukum proses daring juga menjadi hambatan. Banyak masyarakat yang ragu apakah bukti digital, tanda tangan elektronik, dan hasil ODR memiliki kekuatan hukum yang sah. Sebagian pelaku usaha, terutama UMKM, menganggap ODR sebagai proses yang rumit dan berisiko bagi reputasi bisnis mereka.

Sari dan Widodo menyatakan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap sistem hukum digital di Indonesia masih rendah, disebabkan oleh maraknya kebocoran data dan lemahnya regulasi perlindungan konsumen daring.[352]

d. Rendahnya Kemampuan Literasi Keamanan Digital

Selain kemampuan teknis, banyak pengguna belum memahami pentingnya melindungi data pribadi, menggunakan kata sandi yang aman, atau mengenali *phishing* dan penipuan daring. Ketidaktahuan ini dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan manipulasi data atau penipuan selama proses ODR berlangsung.

Laporan BSSN mencatat bahwa lebih dari 300 juta insiden siber terjadi di Indonesia pada 2022, sebagian besar akibat rendahnya kesadaran keamanan

---

[352] Sari, D. A., & Widodo, *Tantangan Kepercayaan Publik terhadap Sistem Hukum Digital di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(1) (2023) hm. 54–71.

digital pengguna. Hal ini menandakan bahwa tanpa peningkatan literasi keamanan digital, ODR akan terus menghadapi risiko pelanggaran data dan rendahnya partisipasi publik.[353]

e. Ketidaksiapan Pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UMKM)

Sebagian besar pelaku usaha kecil belum mengadopsi sistem digital secara menyeluruh. Banyak dari mereka belum memiliki situs web resmi, sistem transaksi digital yang aman, apalagi pemahaman tentang penyelesaian sengketa daring.

Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa hanya sekitar 27% pelaku UMKM yang telah memanfaatkan teknologi digital dalam kegiatan bisnis mereka.

Rendahnya kemampuan digital ini mengakibatkan pelaku usaha sulit memanfaatkan ODR untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen, baik karena keterbatasan teknis maupun ketidaktahuan prosedur hukum.Dampak Rendahnya Literasi Digital terhadap Implementasi ODR adalah:

a. Partisipasi publik rendah, hanya sebagian kecil konsumen yang mengajukan sengketa melalui jalur daring.
b. Proses penyelesaian lambat, pengguna sering mengalami kesalahan teknis (gagal unggah dokumen, salah memahami petunjuk platform).
c. Ketidaksetaraan akses keadilan, kelompok berpendidikan rendah dan daerah terpencil tertinggal dalam memperoleh keadilan digital.

d. Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap hasil ODR dan lembaga penyelenggaranya.

Hal ini sejalan dengan temuan Prasetyo bahwa literasi digital berperan langsung dalam menentukan keefektifan sistem hukum elektronik dan tingkat kepatuhan pengguna.[354] Upaya dan Rekomendasi Peningkatan Literasi Digital untuk Mendukung ODR

a. Program literasi digital nasional. Pemerintah perlu memperluas program seperti *Gerakan Nasional Literasi Digital (GNLD)* agar mencakup aspek hukum digital, khususnya penyelesaian sengketa konsumen dan perlindungan data pribadi.
b. Integrasi edukasi hukum digital dalam kurikulum dan pelatihan masyarakat

   Perguruan tinggi, lembaga bantuan hukum, dan komunitas digital dapat menyelenggarakan pelatihan praktis tentang penggunaan ODR dan perlindungan data online.
c. Sosialisasi multi-sektor. Lembaga seperti BPKN, OJK, dan Kominfo perlu bekerja sama dalam menyediakan panduan publik tentang cara mengakses dan memanfaatkan ODR dengan aman.
d. Peningkatan kapasitas pelaku usaha UMKM. Melalui pelatihan digitalisasi bisnis dan penyelesaian sengketa daring, agar UMKM memahami manfaat ODR untuk membangun reputasi dan kepercayaan konsumen.

---

[354] Prasetyo, R, *Literasi Digital dan Akses Keadilan dalam Sistem Hukum Elektronik Indonesia*. *Jurnal Komunikasi dan Hukum Digital*, 4(2) (2021), hlm.88–102.

e. Transparansi dan kemudahan penggunaan platform ODR Platform harus dirancang dengan antarmuka sederhana, bahasa yang mudah dipahami, serta panduan interaktif agar pengguna awam dapat berpartisipasi tanpa hambatan teknis.

Rendahnya literasi digital konsumen dan pelaku usaha merupakan hambatan mendasar bagi pengembangan ODR di Indonesia. Kurangnya pemahaman teknologi, minimnya sosialisasi, rendahnya kepercayaan, serta lemahnya kesadaran terhadap keamanan data menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat dalam ODR masih rendah. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital perlu menjadi agenda nasional, agar ODR dapat berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, inklusif, dan dipercaya oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. permasalahan kepercayaan public terhadap ODR

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan inovasi penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi digital untuk memediasi, mengarbitrase, atau menengahi konflik secara daring (*online*). Meskipun sistem ODR menjanjikan efisiensi, transparansi, dan akses keadilan yang lebih luas, tingkat kepercayaan publik terhadap ODR di Indonesia masih rendah. Permasalahan kepercayaan publik (*public trust issue*) ini menjadi tantangan utama karena keberhasilan ODR tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan teknologi, tetapi juga oleh keyakinan masyarakat bahwa mekanisme tersebut adil, aman, dan dapat diandalkan. Pengertian Kepercayaan Publik dalam Konteks ODR, Kepercayaan publik terhadap sistem hukum digital mencakup keyakinan bahwa:

a. Proses ODR dilakukan secara adil, transparan, dan netral.
b. Data dan bukti digital aman dari kebocoran atau manipulasi.
c. Hasil penyelesaian ODR memiliki kekuatan hukum dan dapat dieksekusi.
d. Platform ODR dijalankan oleh lembaga yang kredibel dan diawasi oleh negara.

Tanpa kepercayaan ini, masyarakat enggan menggunakan ODR meskipun secara teknis tersedia. Menurut Prasetyo, kepercayaan publik merupakan "modal sosial utama" dalam transformasi sistem hukum digital. Tanpa legitimasi sosial, sistem berbasis teknologi seperti ODR cenderung ditinggalkan oleh masyarakat.[355]

Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Kepercayaan Publik terhadap ODR adalah:

a. Kurangnya Kepastian Hukum atas Status dan Kekuatan Hasil ODR

Banyak masyarakat belum memahami apakah hasil penyelesaian sengketa secara daring (misalnya melalui LAPS SJK atau BPSK online) memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan atau arbitrase konvensional. Ketidakjelasan ini menimbulkan keraguan terhadap efektivitas ODR.

Menurut Hidayat, ketidakpastian hukum merupakan faktor dominan yang menyebabkan publik belum yakin terhadap hasil ODR, terutama dalam sengketa lintas *platform e-commerce*.[356]

---

[355] Prasetyo, R, *Kepercayaan Publik terhadap Sistem Hukum Digital di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Hukum dan Teknologi*, 4(1) (2021), hlm.65–83.

[356] Hidayat, M. A, *Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Elektronik Melalui Online Dispute Resolution di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Masyarakat Digital*, 3(2) (2022), hlm. 101-119.

Contohnya, kesepakatan mediasi daring di luar lembaga resmi sering kali tidak memiliki mekanisme eksekusi yang jelas jika salah satu pihak tidak mematuhi hasil penyelesaian.

b. Rendahnya Transparansi Proses dan Akuntabilitas *Platform* ODR

Sebagian besar platform ODR di Indonesia belum memiliki mekanisme transparansi yang memadai, seperti publikasi laporan penyelesaian kasus, prosedur pengawasan, atau mekanisme pengaduan terhadap mediator. Ketiadaan informasi publik menimbulkan kesan bahwa proses ODR bersifat tertutup dan tidak terpantau.

Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK) menyebutkan bahwa tingkat transparansi lembaga penyelesaian sengketa daring di Indonesia masih rendah, terutama terkait statistik penyelesaian kasus, waktu rata-rata penyelesaian, dan hasil akhir. Kurangnya transparansi ini menimbulkan persepsi negatif bahwa ODR tidak menjamin keadilan yang terbuka (*open justice*).[357]

c. Isu Keamanan dan Privasi Data

Kasus kebocoran data pribadi di berbagai sektor digital di Indonesia menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan daring, termasuk ODR. Pengguna khawatir dokumen pribadi, bukti transaksi, atau data identitas yang mereka serahkan dalam proses ODR disalahgunakan.

Laporan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mencatat lebih dari 300 juta serangan siber sepanjang 2022, menunjukkan lemahnya sistem keamanan digital

[357] Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK), *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)* (Jakarta: PSHK, 2022).

nasional. Hal ini berimplikasi langsung pada persepsi publik terhadap keamanan platform hukum digital, termasuk ODR.[358]

d. Rendahnya Literasi Hukum dan Digital Masyarakat

Sebagian besar masyarakat belum memahami cara kerja sistem penyelesaian sengketa daring, hak-hak hukum mereka, serta keabsahan dokumen elektronik. Kurangnya pemahaman ini menciptakan skeptisisme dan resistensi sosial terhadap sistem baru.

Menurut Sari dan Widodo, literasi hukum digital masyarakat Indonesia masih rendah, sehingga banyak yang menganggap ODR tidak memiliki legitimasi formal.[359]

e. Ketiadaan Lembaga Pengawas Independen

ODR di Indonesia masih dijalankan oleh lembaga-lembaga sektoral seperti OJK (melalui LAPS SJK) dan BPSK (melalui Kementerian Perdagangan). Namun, tidak ada lembaga nasional yang mengawasi seluruh kegiatan ODR lintas sektor dan menjamin kualitas, akuntabilitas, serta integritas proses.

Hal ini berbeda dengan model Uni Eropa yang memiliki *EU Online Dispute Resolution Platform* di bawah pengawasan Komisi Eropa, yang meningkatkan legitimasi publik terhadap mekanisme ODR.[360]

f. Pengalaman Negatif Pengguna dan Minimnya Sosialisasi

---

[358] Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), *Laporan Statistik Serangan Siber Indonesia* (Jakarta: BSSN, 2023).

[359] Sari, D. A., & Widodo, R , *Tantangan Kepercayaan Publik terhadap Sistem Hukum Digital di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(1) (2023) ,hlm. 54-71.

[360] European Commission, *EU Online Dispute Resolution Platform: Annual Report* (Brussels: European Union, 2020).

Beberapa konsumen yang pernah menggunakan mekanisme ODR melaporkan proses yang rumit, lambat, atau tidak menentu. Selain itu, minimnya sosialisasi membuat publik belum mengenal ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa resmi. Dalam riset PSHK kurangnya pengalaman positif dan informasi publik yang jelas menjadi penyebab utama rendahnya adopsi ODR di kalangan konsumen Indonesia.

Dampak dari Rendahnya Kepercayaan Publik terhadap ODR adalah:

a. Rendahnya tingkat penggunaan ODR, meskipun platform sudah tersedia di beberapa sektor (misalnya *e-commerce* dan keuangan).
b. Preferensi terhadap penyelesaian offline, seperti mediasi langsung atau pengadilan, yang dianggap lebih pasti.
c. Hambatan dalam transformasi sistem hukum digital, karena inovasi tidak mendapat legitimasi publik.
d. Rendahnya efektivitas perlindungan konsumen, terutama dalam sengketa lintas batas dan *e-commerce.*

Upaya dan Rekomendasi untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap ODR

a. Penguatan Dasar Hukum dan Kepastian Eksekusi Hasil ODR

Pemerintah perlu menyusun regulasi nasional tentang ODR yang menegaskan: Kekuatan hukum hasil ODR, Prosedur eksekusi yang jelas dan setara dengan putusan arbitrase dan standar etika dan profesionalisme bagi mediator/arbiter daring.

b. Transparansi dan Akuntabilitas Platform

Platform ODR perlu diwajibkan untuk: menyediakan laporan publik tahunan, mengungkap data statistik kasus (jumlah, durasi, hasil) dan menyediakan mekanisme pengaduan dan audit independen.

c. Penguatan Keamanan Data

Implementasi UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) harus diikuti dengan: Standar enkripsi nasional untuk ODR, sistem audit keamanan berkala dan pelatihan keamanan digital bagi petugas ODR.[361]

d. Edukasi dan Sosialisasi Publik

Kampanye nasional bersama Kominfo, OJK, dan BPKN tentang: Cara kerja ODR, hak-hak pengguna dalam proses digital dan jaminan hukum terhadap hasil ODR.

e. Pembentukan Lembaga Koordinasi ODR Nasional

Lembaga ini dapat berfungsi sebagai otoritas pengawasan independen, mirip dengan model *EU ODR Platform*, untuk meningkatkan akuntabilitas, integritas, dan kepercayaan publik.

Permasalahan kepercayaan publik terhadap ODR di Indonesia disebabkan oleh ketidakpastian hukum, rendahnya transparansi, lemahnya perlindungan data, dan minimnya sosialisasi. Kepercayaan publik merupakan fondasi utama bagi keberhasilan ODR. Tanpa legitimasi sosial, mekanisme digital apa pun akan sulit diterima masyarakat. Upaya membangun kepercayaan publik harus dilakukan secara holistik, mencakup aspek hukum, teknologi, pendidikan, dan tata kelola

---

[361] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 219.

lembaga agar ODR dapat diakui sebagai sarana penyelesaian sengketa yang adil, aman, dan terpercaya.

5. keterbatasan kelembagaan dalam mendukung ODR

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyelesaikan konflik di luar pengadilan secara daring. ODR menjadi sangat relevan dalam konteks perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan sengketa konsumen digital, karena menawarkan efisiensi, kecepatan, dan akses yang lebih luas.

Namun, perkembangan ODR di Indonesia masih menghadapi hambatan struktural, salah satunya adalah keterbatasan kelembagaan. Kelembagaan di sini mencakup struktur organisasi, kapasitas sumber daya manusia, koordinasi antar-lembaga, serta mekanisme pengawasan dan akreditasi penyelenggara ODR. Menurut Pratama, kelembagaan yang kuat merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan ODR, karena legitimasi hukum dan kepercayaan publik hanya dapat dibangun melalui sistem kelembagaan yang kredibel dan terkoordinasi.[362] Pengertian Kelembagaan dalam Konteks ODR Dalam konteks hukum dan penyelesaian sengketa, kelembagaan mencakup:

a. Lembaga penyelenggara ODR (misalnya LAPS SJK, BPSK daring, atau lembaga arbitrase berbasis digital).

---

[362] Pratama D, *Kelembagaan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Digital: Studi ODR di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Reformasi Digital*, 3(1) (2022),hlm. 21–40.

b. Lembaga pengawas dan regulator, seperti OJK, Kominfo, dan Kementerian Perdagangan.
c. Perangkat hukum dan kebijakan nasional yang mengatur peran, wewenang, dan koordinasi antar-lembaga.

Kelembagaan ODR idealnya harus memenuhi prinsip: Independensi dan akuntabilitas. Koordinasi lintas sektor antara lembaga hukum, keuangan, dan perdagangan. Kapasitas profesional dan teknis yang memadai. istem pengawasan dan evaluasi yang transparan. Bentuk-Bentuk Keterbatasan Kelembagaan dalam ODR di Indonesia adalah:

a. Fragmentasi dan Tumpang Tindih Antar Lembaga

Salah satu kendala utama dalam penerapan ODR di Indonesia adalah fragmentasi kelembagaan.

Beberapa lembaga memiliki kewenangan berbeda dalam penyelesaian sengketa digital, seperti:

1) OJK melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).
2) BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di bawah Kementerian Perdagangan.
3) BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) yang mulai mengembangkan mekanisme arbitrase daring.

Namun, tidak ada satu lembaga nasional yang mengkoordinasikan seluruh sistem ODR lintas sektor. Akibatnya, terjadi tumpang tindih yurisdiksi dan standar penyelesaian antara lembaga satu dengan lainnya. Menurut Pusat Studi

Hukum dan Kebijakan (PSHK) ketiadaan lembaga koordinatif ODR nasional membuat sistem penyelesaian sengketa daring berjalan secara parsial dan tidak memiliki keseragaman prosedural maupun hukum.[363]

b. Keterbatasan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Sebagian besar lembaga penyelenggara ODR di Indonesia belum memiliki SDM yang terlatih secara khusus dalam mediasi dan arbitrase berbasis digital. Mediator dan arbiter yang terbiasa bekerja secara konvensional sering kali belum menguasai: etika komunikasi daring, prosedur pembuktian digital, dan penggunaan sistem teknologi resolusi daring.

Hidayat menegaskan bahwa keterbatasan kompetensi teknis mediator ODR menjadi hambatan utama dalam menjamin kualitas dan kredibilitas hasil penyelesaian sengketa. Tanpa peningkatan kapasitas SDM, sistem ODR berisiko tidak efisien dan tidak dipercaya publik.[364]

c. Kelemahan Regulasi Kelembagaan

Belum ada regulasi nasional yang secara eksplisit membentuk atau menetapkan lembaga ODR independen di Indonesia. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, belum secara jelas mengatur penyelesaian sengketa secara elektronik.[365]

---

[363] Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK), *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)* (Jakarta: PSHK, 2022).

[364] Hidayat, M. A, *Kompetensi Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Elektronik di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Keadilan Digital*, 2(1) (2021),hlm. 45-61.

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

Menurut Fitriani regulasi yang ada masih berfokus pada *Alternative Dispute Resolution (ADR)* konvensional dan belum mengakomodasi kebutuhan ODR, termasuk aspek kelembagaan dan pengawasannya. Akibatnya, berbagai lembaga ODR berjalan dengan dasar kebijakan internal atau peraturan sektoral yang terpisah, tanpa standar nasional yang baku.[366]

d. Kurangnya Pengawasan dan Akreditasi Lembaga ODR

Tidak ada mekanisme akreditasi nasional bagi lembaga yang menyelenggarakan ODR. Siapa pun dapat membuat platform mediasi daring tanpa standar etika,keamanan, atau kompetensi tertentu. Hal ini menimbulkan risiko terhadap: kredibilitas penyelenggara, kualitas hasil penyelesaian, dan perlindungan hukum bagi para pihak. Prasetyo dan Aditya menekankan bahwa pengawasan dan akreditasi lembaga ODR merupakan syarat mutlak untuk menjaga integritas dan mencegah munculnya praktik-praktik yang merugikan konsumen.[367]

e. Lemahnya Koordinasi Antar Lembaga Sektoral

Koordinasi antar lembaga pemerintah (OJK, Kominfo, Kemendag, BPKN, dan Mahkamah Agung) masih lemah. Setiap lembaga memiliki mekanisme dan sistem sendiri dalam menangani sengketa digital, sehingga tidak ada integrasi data, prosedur, maupun sistem pelaporan. Akibatnya: konsumen sering bingung ke mana harus mengajukan sengketa. Terjadi duplikasi proses atau perbedaan hasil penyelesaian antar lembaga. Sebagaimana disebutkan oleh Sari lemahnya

---

[366] Fitriani, L, *Kelembagaan dan Regulasi ODR di Indonesia: Analisis Hukum dan Tantangannya*. *Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat Digital*, 5(2) (2023),hlm. 77-95.

[367] Prasetyo, R., & Aditya, F, *Akreditasi dan Pengawasan Lembaga ODR di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 4(3) (2022), hlm. 110-128.

koordinasi kelembagaan menyebabkan ODR di Indonesia belum memiliki *ecosystem governance* yang solid seperti di Uni Eropa atau Singapura.

f. Keterbatasan Anggaran dan Infrastruktur Lembaga

Beberapa lembaga penyelenggara ODR di tingkat daerah, seperti BPSK, menghadapi kendala anggaran dan infrastruktur digital yang terbatas. Hal ini menghambat penerapan sistem ODR secara efektif karena: tidak tersedia perangkat teknologi yang memadai, terbatasnya pelatihan teknis bagi staf, dan tidak ada sistem database nasional untuk penyelesaian sengketa daring. Laporan BPKN menyoroti bahwa keterbatasan pendanaan dan sarana digital di BPSK menjadi penghambat utama dalam mengimplementasikan layanan ODR berbasis web.[368]

Dampak dari Keterbatasan Kelembagaan terhadap Efektivitas ODR. Keterbatasan kelembagaan berdampak langsung terhadap: Rendahnya efektivitas penyelesaian sengketa daring. Kurangnya legitimasi hukum hasil ODR. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. Tumpang tindih kebijakan antar lembaga. Terhambatnya integrasi sistem hukum digital nasional. Rekomendasi Penguatan Kelembagaan ODR di Indonesia adalah dengan:

a. Pembentukan Lembaga Koordinasi Nasional ODR, di bawah Kementerian Hukum dan HAM atau lembaga independen, untuk mengintegrasikan kebijakan lintas sektor.

---

[368] Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), *Laporan Tahunan BPKN: Evaluasi Implementasi BPSK dan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Jakarta: BPKN, 2022).

b. Penyusunan regulasi nasional ODR, yang mengatur akreditasi, pengawasan, dan standar kelembagaan penyelenggara.
c. Peningkatan kapasitas SDM ODR, melalui pelatihan mediator, arbiter, dan staf teknis di bidang hukum digital.
d. Penerapan sistem pengawasan dan audit independen, untuk menjamin akuntabilitas lembaga penyelenggara ODR.
e. Integrasi sistem dan database nasional, agar lembaga-lembaga seperti LAPS SJK, BPSK, dan BANI dapat saling terhubung dan berbagi data secara aman.

Keterbatasan kelembagaan merupakan salah satu hambatan struktural utama dalam pengembangan ODR di Indonesia. Masalah fragmentasi, lemahnya regulasi, keterbatasan SDM, dan ketiadaan pengawasan nasional menyebabkan ODR belum berfungsi secara optimal. Untuk itu, diperlukan reformasi kelembagaan dan harmonisasi lintas sektor agar sistem ODR dapat berjalan efektif, dipercaya publik, dan sejalan dengan prinsip keadilan digital (*digital justice*).

# BAB IV

# FORMULASI PENGATURAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

## A. Urgensi Rekonstruksi Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perkembangan ekonomi digital dan kompleksitas transaksi antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan tantangan baru dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Sengketa konsumen kini tidak hanya muncul dari transaksi konvensional tetapi juga dari transaksi daring (*online*). Kondisi ini menuntut adanya rekonstruksi hukum, yaitu pembaharuan dan penyesuaian sistem hukum agar mampu merespons perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi.

Rekonstruksi hukum dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen menjadi penting karena hukum yang ada saat ini, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), belum sepenuhnya mampu menjawab dinamika transaksi modern, terutama di ruang digital.Konsep Rekonstruksi Hukum, Rekonstruksi hukum berarti proses penataan kembali sistem hukum (substansi, struktur, dan budaya hukum) agar lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

[354] Menurut Satjipto Rahardjo, hukum bukanlah institusi yang statis, melainkan harus selalu bergerak mengikuti perubahan masyarakat. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, rekonstruksi hukum mencakup:

[354] Rahardjo, S, *Hukum progresif: Hukum yang membebaskan* (Kompas, 2009).

1) Rekonstruksi substansi hukum, yakni pembaruan peraturan perundang-undangan yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa.
2) Rekonstruksi struktur hukum, yaitu penguatan lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).
3) Rekonstruksi budaya hukum, yaitu peningkatan kesadaran hukum dan literasi konsumen serta pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban mereka.

Permasalahan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Saat Ini, terdapat beberapa persoalan mendasar yang menunjukkan perlunya rekonstruksi hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia:

1) Kelemahan BPSK secara struktural dan fungsional Banyak BPSK di daerah belum berfungsi optimal karena keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, serta tumpang tindih kewenangan dengan pengadilan umum.[355]
2) Ketidak sesuaian regulasi dengan perkembangan transaksi digital UUPK belum mengatur secara spesifik mekanisme penyelesaian sengketa

[355] Wulandari, R, "*Evaluasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perlindungan konsumen"*. *Jurnal Hukum Responsif*, 13(2) (2021), hlm. 85–99.

konsumen online (*e-commerce*). Hal ini menghambat efektivitas penyelesaian sengketa yang muncul dari transaksi elektronik.[356]

3) Rendahnya literasi hukum konsumen dan pelaku usaha
   Banyak konsumen tidak mengetahui hak-haknya, sementara pelaku usaha seringkali mengabaikan kewajiban penyelesaian sengketa secara adil dan cepat.[357]
4) Minimnya integrasi antara sistem peradilan dan mekanisme non-litigasi
   Belum ada sistem yang efektif untuk menghubungkan proses mediasi, arbitrase, dan litigasi secara terpadu, baik di sektor konvensional maupun digital.[358]

Urgensi Rekonstruksi Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

1) Menyesuaikan Hukum dengan Perkembangan Teknologi

   Era digital menuntut penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi seperti *Online Dispute Resolution* (ODR)**.** Oleh karena itu, rekonstruksi hukum diperlukan untuk mengatur dasar hukum dan tata cara penyelesaian sengketa berbasis daring.[359]

---

[356] Suryadi, F, "*Kelemahan regulasi penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi digital di Indonesia*", *Jurnal Yustisia Indonesia*, 9(2) (2022), hlm. 77–93.

[357] Azizah, N, " *Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia*", Jurnal Hukum & Pembangunan, 50(3)(2020),hlm. 512–529.

[358] Kusuma, R, " *Integrasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi*", *Jurnal Ilmu Hukum Aktual*, 18(1) (2023), hlm. 22–39.

[359] Sari, D. P., & Mahardika, Y, "*Online Dispute Resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen digital*", *Jurnal Reformasi Hukum*, 27(1) (2023), hlm. 101–120.

2) Meningkatkan Efektivitas Lembaga Penyelesaian Sengketa

Rekonstruksi dibutuhkan untuk memperkuat posisi dan kewenangan BPSK agar memiliki daya eksekusi yang mengikat serta memperjelas koordinasi dengan OJK dan LAPS SJK dalam menangani sengketa sektor jasa keuangan.

3) Memberikan Kepastian Hukum

Dengan adanya pembaruan hukum, baik konsumen maupun pelaku usaha akan memiliki kepastian mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, waktu penyelesaian, serta lembaga yang berwenang .[360]

4) Meningkatkan Kepercayaan Publik

Hukum yang adaptif dan lembaga penyelesaian sengketa yang transparan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum, terutama dalam transaksi digital.[361]

[360] Supriyanto, E, " *Kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia*", *Jurnal Lex Renaissance*, 6(1) (2021) , hlm. 34–48.

[361] Halim, A, " *Rekonstruksi sistem penyelesaian sengketa konsumen di era digitalisasi*", Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi, 10(2) (2022), hlm. 145–160.

5) Memperkuat Perlindungan Hak Konsumen

Rekonstruksi hukum memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi secara menyeluruh, baik dalam transaksi barang maupun jasa, termasuk di ranah lintas batas dan platform digital.

Arah Rekonstruksi Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, untuk mewujudkan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan adaptif, arah rekonstruksi hukum sebaiknya mencakup:

1) Revisi UUPK dengan menambahkan ketentuan terkait penyelesaian sengketa berbasis teknologi (ODR) dan *e-commerce*.
2) Integrasi sistem hukum antara BPSK, LAPS SJK, dan pengadilan agar tercipta sinergi dalam perlindungan konsumen.
*3)* Digitalisasi layanan hukum agar konsumen dapat mengakses pengaduan, mediasi, dan arbitrase secara *online.*
4) Peningkatan kapasitas SDM hukum**,** termasuk hakim, mediator, dan anggota BPSK dalam menghadapi sengketa digital.
5) Peningkatan literasi hukum masyarakat melalui edukasi konsumen dan sosialisasi hak-hak perlindungan konsumen.

Rekonstruksi hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen merupakan kebutuhan mendesak untuk menjawab tantangan globalisasi, digitalisasi, dan perubahan pola transaksi. Tanpa pembaharuan hukum, sistem penyelesaian sengketa akan tertinggal dan tidak mampu memberikan perlindungan hukum yang

efektif bagi konsumen. Oleh karena itu, pembaruan regulasi, penguatan lembaga penyelesaian sengketa, serta integrasi mekanisme litigasi dan non-litigasi harus segera diwujudkan agar tercipta sistem hukum yang adil, cepat, dan adaptif.

## B. Desain Hukum Bisnis Berbasis Teknologi Digital

Kemajuan teknologi menjadi dampak yang paling penting dan nyata dari perkembangan globalisasi. Globalisasi digital adalah kenyataan yang mengubah wajah sistem sosial dan hukum secara fundamental. Dalam era industry 4.0 dan Society 5.0, hukum harus bertransformasi dari institusi yang reaktif menjadi aktor yang proaktif dalam mengawal peradaban digital.[362] Kecanggihan teknologi sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia saat ini. Segala aspek kehidupan manusia sangat bergantung terhadap teknologi, dimana teknologi digunakan untuk memudahkan aktivitas sehari-hari. Bukti yang bisa dilihat adalah ranah kehidupan yang telah terarah ke serba digital.[363]

Istilah teknologi digital yaitu teknologi dengan menggunakan sistem berbasis komputer dan elektronik untuk memproses,menyimpan dan mentransmisikan informasi secara digital. Istilah digital merujuk pada representasi dan manipulasi data menggunakan sistem bilangan *binner* yaitu 0 dan 1.Teknologi digital mencakup perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software)* yang digunakan untuk mengelola dan memanipulasi data

[362] Farid Wajdi, Rahmat Ramadhani, Diana Susanti, *Profesi Hukum Di Era Industri 4.0 dan Society 5.0* (Yogyakarta: Pustaka Kita, 2025), hlm. 21.

[363] Alifia Fisilmi Kaffah, "Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia",*Jurnal Lex Renaissance*,pp.203-228 (2024), hlm. 204.

secara elektronik. Teknologi juga telah mengubah cara kita bekerja, berkomunikasi, berinteraksi dan mengakses informasi [364].

Globalisasi sudah memasuki ke segala aspek kehidupan termasuk diarea hukum bisnis. Perkembangan teknologi digital saat ini memasuki era reolusi industri 4.0 dan akan segera menuju ke era revolusi industri 5.0, dimana transaksi bisnis atau perdagangan banyak dilakukan secara *online*.Transaksi bisnis atau perdagangan secara *online* dikenal dengan perdagangan elektronik (*e-commerce*).

Sejarah revolusi industri dari masa 1.0 hingga ke masa 4.0 telah mengubah cara pandang manusia begitupun aktivitasnya. Dari yang dahulu tradisional,lambat laun semakin berubah menuju penerapan yang lebih modern,dengan tujuan meningkatkan produktivitas dalam dunia industri. Bahkan di era industri 5.0,ada penerapan teknologi baru yang lebih canggih lagi sebagai bentuk perkembangan dari era-era sebelumnya.[365]

Perkembangan teknologi informasi sangat berkaitan erat dengan aspek bisnis,dimana dalam setiap transaksi komersil dan perdagangan dimungkinkan untuk dilakukan secara *online* tanpa terjadinya pertemuan secara langsung antara produsen dan konsumen.transaksi komersil dan perdagangan tersebut dapat dilakukan melalui platform elektronik yang disebut *e-commerce*. Pada

[364] Cakrawala University, "Teknologi Digital: Pengertian, Jenis dan Contohnya dalam Kehidupan Sehari-hari", https://www.cakrawala.ac.id (sab'tu 21 Juni 2025).

[365]SasanaDigital,"SekilasPandang Revolusi Industri 4.0", https://jendela.kemdikbud.go.id (Senin 23 juni 2025).

prinsipnya *e-commerce* merupakan suatu aktivitas atau transaksi yang dilakukan melalui sarana dan prasarana elektronik.[366]

Bisnis di era digital secara umum diatur dan berkaitan dengan hukum perdagangan. Merujuk pada Pasal 1(2) PP RI Nomor 80 Tahun 2019 mengenai perdagangan melalui sistem elektronik selanjutnya disingkat menjadi PMSE" Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yaitu kegiatan usaha dimana prosestransaksi dapat dilakukan menggunakan serangkaian perangkat dan tata cara elektronik".Selain itu, terdapat pula Pasal 1 Angka10 dalam Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya.[367] Dalam dunia bisnis era digital telah memunculkan banyak para pelaku ekonomi yang bergelut dalam dunia digital.

laporan *We Are Social* Tahun 2025 jumlah pengguna internet di indonesia telah mencapai lebih dari 220 juta orang atau sekitar 80% dari total populasi. Angka ini mengalami peningkatan signifikan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Didorong oleh semakin luasnya akses internet di daerah pedesaan serta harga paket yang semakin terjangkau.penggunaan aktif media sosial ada sekitar 190 juta orang dengan rata-rata waktu pengguna internet per hari sekitar jam 30 menit. Persentase akses internet melalui perangkat mobile sekitar 98 persen. Lonjakan ini menunjukkan bahwa digitalisasi semakin

[366] Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia", *Jurnal Padjadjaran Law Review*, Vol.11 No. 1 (Juli 1, 2023), hlm.66.

[367] I Kadek Sabda Pujangga, "*Penyelenggaraan E-Marketplace*" (Bali: Fakultas Hukum, Universitas Udayana, 2020), hlm.10.

menjadi bagian dari kehidupan masyarakat indonesia, baik dalam aktivitas sosial, hiburan hingga bisnis.

*E-commerce* adalah sektor dengan pertumbuhan tercepat ekonomi digital di indonesia. Berdasarkan laporan terbaru total nilai transaksi *e-commerce* di indonesia pada tahun 2025 diperkirakan mencapai USD 100 miliar.Mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun.pengguna aktif *platform e-commerce* sekitar 180 juta orang dengan rata-rata transaksi per pengguna per tahun sekitar USD 800, katagori produk terlaris adalah fashion, elektronik dan produk kecantikan dan persentase transaksi melalui mobile *commerce* sekitar 85 persen.[368]

Kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* atau perdagangan *e-commerce* mendorong para pelaku bisnis untuk memperoleh keuntungan dengan sebesar-besarnya sehingga bisa menimbulkan menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yaitu bisa penjual sebagai pelaku usaha atau pembeli sebagai konsumen.Pesatnya kemajuan teknologi dan semakin banyaknya pelaku usaha serta konsumen yang melakukan aktivitas bisnis maka perlu adanya desain atau regulasi hukum secara khusus yang jelas berbasis teknologi digital.

Teknologi digital dianggap penting dalam bisnis,disektor bisnis munculnya teknologi digital telah melahirkan ekosistem baru dimana transaksi, komunikasi dan interaksi dilakukan melalui platform digital. Hal ini memberikan sebuah manfaat,termasuk peningkatan aksesibilitas yang

[368] Dipstrategy,"Statistik Menarik Industri Digital di Indonesia Tahun 2025", https://dipstrategy.co.id. (minggu 22 juni 2025).

memungkinkan pelaku bisnis dan konsumen untuk berinteraksi tanpa batas geografis.

Digitalisasi bisnis telah memungkinkan konsumen untuk mengakses produk dan layanan dari berbagai lokasi geografis,sekaligus memungkinkan bisnis untuk memperluas jangkauan kepasar global.[369] Munculnya digitalisasi telah berdampak besar pada cara transaksi bisnis yang dilakukan,dengan sebagai besar transaksi tersebut sekarang terjadi secara elektronik melalu platform online. Dalam konteks *e-commerce*, kebutuhan akan kehadiran fisik tidak lagi menjadi persyaratan untukmelakukantransaksibisnis.banyak proses,termasuk penandatanganan kontrak, verifikasi identitas dan pengiriman produk, telah didigitalisasi dan sekarang dilakukan melalui platform digital.[370]

Munculnya big data, AI dan *Internet of Things* (IoT) telah menimbulkan tantangan yang signifikan di bidang hukum bisnis. Pengumpulan dan analisis informasi dalam skala besar dimungkinkan oleh big data, yang kemudian dapat digunakan untuk menginformasikan keputusan bisnis dan pengembangan produk. Namun, pengelolaan data dalam skala ini juga menghadirkan tantangan dalam hal perlindungan privasi konsumen dan kepatuhan terhadap peraturan privasi data.[371]

---

[369] Intan Nurjannah Lase, "Dampak Transformasi Digital terhadap Hukum Bisnis: Menghadapi Tantangan Hukum dalam Perdagangan Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.5 No. 1, (November 2024), hlm.160.

[370] Vostrykov, O., dan Sybirtseva, A., "Business Digitalization: devinition and tools.*Strategy of Economic Development of Ukraine*",54 (2024), hlm.5-16.

[371] Lazuardy, A., Nurcahyo, R., Kristiningrum, E., Ma'aram, A.,Farizal, Aqmarina, S. N., dan Rajabi, M.F., "Teknological, Environmental, Ekonomical and Regulation Barriers to Electric Vehicle Adoption: Evidence from Indonesia, *World Electric Vehicle Journal* 15(9) (2024), hlm. 422.

Kontrak pintar yang diprogram untuk melakukan tindakan otomatis berdasarkan pemenuhan kondisi tertentu,telah memunculkan masalah hukum baru, termasuk pertanyaan tentang tanggungjawab jika terjadi kesalahan dalam kode atau kegagalan kontrak untuk berfungsi sebagaimana mestinya.Meskipun adopsi smart *contract* telah meluas di sektor keuangan dan bisnis, banyak negara belum menerapkan peraturan yang memadai untuk mengatur teknologi ini. Ada kebutuhan yang jelas untuk pendekatan lintas sektoral untuk mengembangkan peraturan yang dapat beradaptasi dengan teknologi baru. Salah satu solusi potensial adalah model hukum yang lebih kolaboratif dan fleksibel,di mana regulator dan pelaku industri bekerjasama untuk membuat peraturan yang dapat beradaptasi terhadap kemajuan teknologi.[372]

Pentingnya teknologi digital dalam bisnis sebagai upaya dalam mendukung kemajuan perdagangan melalui *e-commerce*. Teknologi digital kemudian akan digunakan dalam bisnis yang dikenal dengan bisnis digital. Bisnis digital adalah bisnis yang memanfaatkan teknologi, baik secara internal maupun ekstrenal.Teknologi informasi telah mengubah arsitektur dan operasi bisnis sejak akses internet mudah bagi pelaku usaha dan konsumen(penjual dan pembeli).

3 pilar penting dalam perkembangan bisnis atau modernisasi, yaitu (1) perlindungan hak atas kekayaan perorangan,(2) konsetrasi pasar, (3) persaingan yang sehat. Hal ini telah masuk pada periode perkembangan bisnis saat ini yang mana ketiga pilar tesebut masuk dalam revolusi industri 4.0 yaitu semua

[372] Abidin, M. I, "Legal Review of the Validity of the Use of Smart Contracts in Bussnees Transactions in Indonesia and Its Regulation in Various Contries*", Unnes Law Journal*, Vol. 9 No. 2 (2023), hlm. 289-310.

perubahan beralih ke arah digital yang menimbulkan beberapa peristiwa baru seperti perdagangan elektronik, uang elektronik dan yuridiksi hukum negara yang menjadi kabur atau hilang. Peristiwa hukum jual beli tidak terlepas dengan kesepakatan para pihak, dalam jual beli para pihak yang terkait disebut penjual dan pembeli.[373]

Dunia usaha merasakan dampak signifikan dari revolusi digital ini. Percepatan aktivitas serta prosedur perusahaan untuk memanfaatkan peluang dengan pendekatan strategis secara maksimal.Perusahaan atau pengusaha digital memanfaatkan peluang ini dengan sebaik-baiknya sehingga mendapatkan keuntungan yang maksimal sekaligus mengurangi kerugian. Bisnis digital juga berfungsi:

1. Meningkatkan produktivitas

   Teknologi dapat mendorong produktivitas, pembisnis kekinian harus dapat memastikan bahwa sistem kerja yang ada dapat memungkinkan karyawan supaya bekerja lebih efesien. Pembisnis harus dapat memanfaatkan teknologi inovatif, seperti claud, perangkat seluler, big data dan analitik. Semua dapat membantu mereka untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensinya.

2. Menurunkan biaya operasional

   Setiap perusahaan ingin menghemat waktu sebagai tujuan utamanya. Proses penyelesaian dan tugas manual butuh waktu lama sehingga prosesnya berjalan jauh lebih lambat dibandingkan proses dan tugas

[373] Ida Bagus Nyoman Adhi Wiguna, "Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual", *Jurnal Ilmu Pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, Vol.1 No. 4 (Oktober 2024),hlm. 01-26.

yang diotomatisasi. Sejauh ini efesiensi telah terbukti hingga 25% dari pendapat mengguna teknologi digital. Pembisnis telah membuktikan bahwa bisnis digital akan lebih efektif dan efesien.

3. Kualitas tinggi

   Salah satu fungsi bisnis digital paling signifikan adalah memastikan bahwa setiap aktifitas menghasilkan secara konsisten. Tidak hanya itu, kualitasnya juga terjamin karena sesuai, dengan demikian aoutput yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.

4. Pengambilan keputusan yang lebih objektif

   Analisis informasi mengubah data menjadi pengetahuan. Pengetahuan membantu pekerjaan membuat keputusan yang lebih baik. Oleh karena itu, digitalisasi dan pengelolahan informasi berjalan beriringan. Bisnis digital global juga mengalami perubahan dalam daya beli.[374]

Hukum yang dirancang atau didesain perpedoman pada Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 19 99 dan berdasarkan Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Eklektronik (ITE). Kombinasi kedua Undang-Undang tersebut diharap mampu mendesain hukum bisnis dengan berbasis teknologi digital dan tetap memperhatikan hak dan kewajiban bagi para pelaku usaha dan konsumen yang terlibat dalam transaksi bisnis digital.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik UU ITE Nomor 19 Tahun

[374] Binus University, "Apa Itu Bisnis Digital dan 9 Ide Bisnis Digital yang Menjanjikan", https://binus.ac.id (sab'tu 21Juni 2025).

2016 merupakan dua kerangka hukum yang utama yang memiliki peran signifikan dalam memberikan perlindungan konsumen dan mengatur transaksi elektronik, terutama menghadapi tantangan baru dalam era digital yang melibatkan isu privasi dan keamanan data.Undang-undang perlindungan konsumen menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jujur dan benar tentang barang/jasa termasuk dalam transaksi digital serta penyediaan barang/jasa.Selain itu mengakui transaksi elektronik,Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen dalam konteks ini,termasuk memberi informasi yang jelas dan komprehensif tentang transaksi elektronik,termasuk kebijakan privasi yang diterapkan oleh penyedia layanan.[375]

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menetapkan aturan terkait perlindungan data pribadi,mencakup pengumpulan, pengelolahan dan penggunaan data pribadi konsumen oleh penyedia layanan elektronik.Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menekankan pentingnya agar penyedia layanan melindungi data pribadi konsumen dan menjaga kerahasiaan informasi tersebut. Selain itu Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik memberikan sanksi hukum bagi para pelanggar privasi, termasuk tindakan yang melibatkan penyalagunaan data pribadi atau serangan terhadap keamanan data. Kedua undang-undang ini berupaya secara bersama-sama untuk meningkatkan literasi dan kesadaran konsumen mengenai hak dan

[375] Devi, R.S dan Simarsoit,F, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganaan Tindak Pidana*, Vol. 2 No. 2 (2020).hlm. 119-128.

kewajiban mereka dalam era digital, dengan penekanan pada ketentuan privasi yang jelas dan komprehensif.[376]

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen di indonesia memiliki peran sentral dalam melindungi konsumen dan mengatasi masalah baru dalam era digital, termasuk dalam konteksmenipulasi pasar. Dalam aspek hak privasi dan Informasi, Undang-Undang ini mengkonfirmasi hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jujur dan benar mengenai barang/jasa, termasuk dalam transaksi digital,serta mengakui hak privasi konsumen dalam pengumpulan,penggunaan dan pengolahan informasi pribadi oleh penyedia barang/jasa.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik diwujudkan melalui pengakuan terhadap transaksi eletronik dan regulasi hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai transaksi elektronik diwujudkan melalui pengakuan terhadap transaksi elektronik dan regulasi hak-hak konsumen,termasuk kebijakan privasi penyedia layanan.[377] Berdasarkan sudut pandang hukum dalam hal implementasi pada transaksi *e-commerce* terdapat kontrak *online* atau syarat sah perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum perdata (KUHPer). Undang-Undang tersebut mencakup empat syarat sahnya suatu perjanjian yang terdiri dari:

---

[376] Agung, S dan Nasution, M, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transassi di E-Commerce", *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, Vol.2 (2023), hlm.5-7.

[377] Dewi, I.A.C.K, Budiartha, I.N.P dan Ujian, N.M.P, "Perlindungan Hukum Terhadap Investor Akibat Praktek Manipulasi dalam Pasar Modal", *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 3 No. 3 (2021), hlm.288-293.

1. Adanya kesepakatan para pihak dan tidak terdapat unsur paksaan atas dasar pendapat pihak yang dirugikan untuk keperluan pembatalan;
2. Kecakapan para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata (belum dewasa dan berada dibawah pengampuan);
3. Adanya objek perjanjian yang terdiri dari barang dalam bentuk fisik dan dapat disesuaikan dengan jenisnya;
4. Adanya penyebab yang halal karena sebab ynag tidak halal berlawanan dengan norma kesusilaan atau ketertiban umum.[378]

Permasalahan yang signifikan terkait dengan membuktikan keabsahan kontrak. Peran bukti digital dalam proses hukum kontrak elektronik biasanya dalam format digital, seperti file PDF, email atau basis data yang di simpan di *server*. Pengadilan berkewajiban untuk menetapkan standar pembuktian yang jelas terkait otentikasi dokumen digital tersebut, untuk memastikan bahwa dokumen tersebut belum diubah atau dimanipulasi.Di yurisdiksi tertentu, bukti digital harus disertai dengan tanda tangan elektronik yang terverifikasi atau stempel waktu untuk menjamin kebenaran waktu pembuatan dokumen tersebut.[379]

Perlindungan hukum bagi konsumen menekankan para pelaku usaha untuk turut menyediakan perlindungan terhadap konsumen. Hal tersebut

[378] Heri Lilik Sudarmo, "Pendekatan Hukum dalam Mengatasi Masalah E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 11, No. 1 (2020), hlm. 37.

[379] Reddy. N, "Should the Elektronic Communications and Transactions Act be amended to include electronic signatures for the sale of immovable property in Sounth Africa, *Soulth African Law Journal*, 140(4) (2023), hlm. 795-812.

dimuat dalam kewajiban pelaku usaha yang telah diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain:

1. Beritikat baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi , ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di terima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[380]

[380] Irsan Rahman et al, " Hukum perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital*", Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, Vol. 2 No.08 (2023), hlm. 12.

Desain hukum bisnis berbasis teknologi digital harus segera dirancang secara khusus untuk memastikan pertumbuhan ekonomi atau hukum bisnis berbasis digital yang berkelanjutan. Hukum harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, melindungi pelaku usaha dan konsumen serta mencegah penyalahgunaan teknologi. Pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat perlu bekerjasama untuk menciptakan kerangka hukum yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan bisnis digital yang semakin berkembang secara pesat.

Rancangan desain hukum bisnis digital merujuk pada kerangka hukum yang mengatur aspek-aspek hukum yang terkait dengan kegiatan bisnis yang dilakukan secara digital. Bisnis digital mencakup berbagai bentuk seperti *e-commerce, fintech, layanan cloud dan platform online*. Beberapa aspek hukum yang penting dalam konteks bisnis digital melibatkan:

1. Perlindungan data dan privasi

   Hukum perlindungan data (menetapkan persyaratan untuk pengumpulan,pengolahan dan penyimpanan data pribadi pelanggan atau layanan digital) dan kebijakan privasi (memastikan perusahaan memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan mengenai penggunaan data pelanggan).

2. Transaksi elektronik dan tanda tangan digital

   Hukum transaksi elektronik (menetapkan validitas dan keabsahan transaksi yang dilakukan secara elektronik) dan tanda tangan digital (mengatur

penggunaan tanda tangan digital dan memberikan validitas hukum pada dokumen yang ditandatangani secara elektronik).

3. Kepemilikan intelektual

   Hak cipta digital (menyusun kerangka hukum untuk melindungi hak cipta dalam konteks bisnis digital, seperti konten digital, perangkat lunak dan desain) dan merek dagang serta paten (menetapkan prosedur dan perlindungan hukum untuk merek dagang dan paten yang terkait dengan inovasi digital).

4. Hukum *e-commerce*

   Pelelangan *online* ( menetapkan aturan dan tanggungjawab untuk *platform* pelelangan *online*) dan kontrak elektronik (mengatur validitas dan penegakkan kontrak yang dibuat secara elektronik).

5. Kewajiban hukum dalam penyediaan layanan internet

   Tanggungjawab *Platform* (menentukan tanggungjawab *platform* digital, seperti *marketplace online* atau media sosial) dan pelanggaran hak cipta (menangani pelanggaran hak cipta dan tanggungjawab platform terhadap konten yang melanggar hak kekayaan intelektual).

6. Keamanan *cyber* dan pencegahan kejahatan digital

   Perlindungan terhadap serangan *cyber* (menetapkan tindakan dan kewajiban untuk melindungi sistem informasi dan data dari serangan *siber*) dan kejahatan *siber* (mengatur dan memberikan hukuman terhadap tindakan kejahatan *siber*, seperti peretasan dan pencurian data).

7. *Fintech* dan pembayaran digital

   Regulasi pembayaran elektronik (mengatur dan mengawasi penyelenggaraan layanan pembayaran digital) dan layanan keuangan digital (menetapkan aturan untuk *platform fintech*, termasuk *peer-to-peer lending, robo-advisor* dan *crytocurrency).*

8. Hukum pajak digital

   Pajak transaksi elektronik (menetapkan kewajiban perpajakan untuk transaksi bisnis digital) dan kepatuhan pajak perusahaan digital (mengatur cara perusahaan digital untuk mematuhi kewajiban pajak di berbagai yuridiksi). [381]

## C. Rekonstruksi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Altenatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk penyelesaian sengketa. Meningkatnya aktivitas transaksi elektronik (*e-commerce*), layanan keuangan digital, dan kontrak daring menuntut adanya sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses.

Namun, pengaturan hukum di Indonesia terkait *Online Dispute Resolution* (ODR) masih bersifat parsial, tersebar di beberapa regulasi, dan belum secara komprehensif mengatur mekanisme, prosedur, maupun lembaga pelaksana ODR.

[381] Universitas Medan Area," Hukum Bisnis Digital", http://ekonomi.uma.ac.id (sab'tu, 21 juni 2025).

Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi pengaturan ODR agar dapat berfungsi secara efektif sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap era digital. Konsep dan Urgensi Rekonstruksi Pengaturan ODR, Konsep ODR *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui sarana elektronik atau digital dengan memanfaatkan teknologi informasi.

UNCITRAL (2016) mendefinisikan ODR sebagai proses penyelesaian sengketa menggunakan teknologi komunikasi, khususnya ketika para pihak tidak berada di lokasi yang sama.[382] Menurut Katsh dan Rabinovich-Einy (2017), ODR merupakan evolusi dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan aksesibilitas penyelesaian sengketa. Urgensi Rekonstruksi pengaturan ODR di Indonesia penting karena:

1) Belum adanya regulasi khusus yang mengatur ODR secara sistematis.
2) Meningkatnya sengketa digital, terutama dalam sektor *e-commerce* dan keuangan digital.
3) Kebutuhan efisiensi dan aksesibilitas hukum bagi masyarakat di era digital.

---

[382] UNCITRAL, *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (United Nations Commission on International Trade Law,2016).

4) Tuntutan harmonisasi hukum nasional dengan standar internasional, seperti *UNCITRAL Technical Notes on ODR* (2016) dan *EU Regulation No. 524/2013* tentang ODR untuk sengketa konsumen.

Kondisi Pengaturan *Online Dispute Resolution* di Indonesia Saat Ini terkait pengaturan ODR di Indonesia tersebar dalam berbagai peraturan, antara lain:

1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, memberikan dasar hukum ADR, namun belum mengakomodasi mekanisme daring.
2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), mengakui kekuatan hukum dokumen elektronik dan transaksi daring.
3) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), mengatur tanggung jawab pelaku usaha e-commerce, termasuk mekanisme pengaduan konsumen.
4) POJK Nomor 61/POJK.07/2020, mengatur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang sudah menerapkan mediasi daring (*e-mediation*).
5) Permendag Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, mewajibkan pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan konsumen secara daring.

Namun, pengaturan tersebut belum membentuk satu sistem hukum ODR yang komprehensif, baik dari sisi substansi hukum, kelembagaan, maupun prosedural. Permasalahan dalam Pengaturan ODR di Indonesia, Aspek Normatif adalah:

1) Belum terdapat payung hukum utama yang secara eksplisit mengatur ODR sebagai lembaga dan mekanisme formal penyelesaian sengketa.
2) Ketiadaan standar prosedural ODR yang diakui secara nasional (misalnya mekanisme pengajuan, verifikasi, mediasi, hingga pengesahan hasil).
3) Tidak ada pengaturan keabsahan putusan ODR yang memiliki kekuatan hukum tetap setara dengan ADR konvensional.

Aspek Kelembagaan

1) Belum ada lembaga nasional khusus yang mengelola ODR lintas sektor.
2) Lembaga yang ada seperti BPSK, BANI, dan LAPS SJK belum terintegrasi dalam satu sistem ODR terpadu.

Aspek Teknis dan Sosial

1) Rendahnya literasi digital masyarakat dan pelaku usaha.[383]
2) Masih minimnya kepercayaan publik terhadap keadilan dan keamanan sistem penyelesaian sengketa daring.[384]

---

[383] Raharjo, S, "Literasi digital dan efektivitas penyelesaian sengketa online di Indonesia". *Jurnal Komunikasi dan Informasi Hukum*, 5(1) (2022), hlm. 40–55.

3) Keterbatasan infrastruktur digital hukum, terutama di daerah terpencil.

Arah Rekonstruksi Pengaturan *Online Dispute Resolution* di Indonesia dengan pembentukan payung hukum khusus ODR. Rekonstruksi harus diawali dengan pembentukan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah khusus tentang ODR yang secara komprehensif mengatur:

1) Definisi dan ruang lingkup ODR;
2) Prinsip-prinsip dasar ODR (aksesibilitas, keadilan, kerahasiaan, efisiensi, dan teknologi netral);
3) Prosedur penyelesaian sengketa daring (pendaftaran, mediasi, arbitrase, penetapan hasil);
4) Pengakuan dan pelaksanaan putusan ODR di pengadilan;
5) Pengawasan dan sertifikasi lembaga ODR.

Integrasi Kelembagaan ODR Nasional

Diperlukan pembentukan Lembaga ODR Nasional atau integrasi sistem antara lembaga-lembaga yang telah ada (BPSK, LAPS SJK, BANI) melalui satu platform digital nasional. Hal ini sejalan dengan praktik internasional seperti EU ODR Platform yang dikelola oleh Komisi Eropa.

Harmonisasi dengan Hukum Internasional, Rekonstruksi harus menyesuaikan dengan prinsip-prinsip global, antara lain:

---

[384] Mawardi, I, "Kepercayaan publik terhadap penyelesaian sengketa secara daring di Indonesia".,*Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2) (2023), hlm. 115–132.

1) *UNCITRAL Technical Notes on ODR.*
2) *ASEAN ODR Guidelines*.[385]
3) *Best Practices in ODR dari OECD*. Hal ini penting untuk memberikan kepastian hukum dalam sengketa lintas batas (*cross-border disputes*).

Penguatan Infrastruktur Digital dan Keamanan Data

Pemerintah perlu memastikan keamanan data pribadi, enkripsi komunikasi, serta penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi agar hasil ODR sah secara hukum sesuai UU ITE dan UU Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022).[386]

Peningkatan Literasi dan Kepercayaan Publik

Diperlukan program literasi hukum dan digital bagi masyarakat, pelaku usaha, dan aparat hukum agar mereka memahami hak dan prosedur ODR. Sosialisasi dan transparansi proses akan meningkatkan legitimasi publik terhadap sistem ODR.

Model Rekonstruksi Ideal ODR di Indonesia, model rekonstruksi ODR ideal meliputi tiga aspek utama:

[385] Siregar, R, "Implementasi online dispute resolution dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum dan Pembangunan*, 51(4) (2021), hlm. 987–1003.

[386] Wahyuni, D., & Pratiwi, A, "Tantangan dan peluang implementasi online dispute resolution di Indonesia", *Jurnal Hukum dan Masyarakat Digital*, 4(3) (2022), hlm. 205–220.

| Aspek | Deskripsi Rekonstruksi |
|---|---|
| Substansi Hukum | Pembentukan peraturan khusus ODR yang mengatur prinsip, prosedur, dan kekuatan hukum hasil ODR. |
| Kelembagaan | Pembentukan Lembaga ODR Nasional atau integrasi digital antar lembaga penyelesaian sengketa. |
| Teknologi Infrastruktur | Pengembangan platform nasional ODR dengan sistem keamanan dan interoperabilitas tinggi. |

Dengan model tersebut, Indonesia dapat mewujudkan sistem penyelesaian sengketa yang efektif, inklusif, dan adaptif terhadap era digital. Rekonstruksi pengaturan ODR di Indonesia merupakan keniscayaan dalam menghadapi dinamika ekonomi digital. Hukum harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dengan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan terpercaya. Dengan adanya payung hukum khusus, integrasi kelembagaan, dan penguatan literasi digital, ODR di Indonesia dapat menjadi instrumen penting untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam ruang digital.

## D. *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama internet, untuk memfasilitasi proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. ODR berkembang sebagai kelanjutan dari *Alternative Dispute Resolution*

(ADR), yang mencakup mediasi, arbitrase, dan negosiasi, dengan penambahan unsur digitalisasi dalam pelaksanaannya.[387]

Menurut *UNCITRAL Technical Notes on ODR*,[388] ODR didefinisikan sebagai "proses penyelesaian sengketa yang dilakukan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, terutama ketika para pihak tidak hadir secara fisik di satu tempat yang sama." Dengan demikian, ODR memungkinkan proses negosiasi, mediasi, maupun arbitrase dilakukan secara daring melalui platform elektronik. Perkembangan ODR di Indonesia tidak terlepas dari meningkatnya transaksi elektronik (*e-commerce*) dan digitalisasi layanan publik. Seiring meningkatnya sengketa konsumen yang terjadi secara daring, penyelesaian sengketa melalui metode konvensional dianggap tidak efisien karena memerlukan waktu, biaya, dan kehadiran fisik para pihak.

Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya telah memberikan dasar hukum untuk pelaksanaan aktivitas elektronik, termasuk penyelesaian sengketa secara daring. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga mengatur bahwa para pihak dapat memilih mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk dengan memanfaatkan media elektronik.

Dalam konteks perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa

---

[387] Katsh, E., & Rifkin, J, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (Jossey-Bass, 2001).

[388] UNCITRAL, *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (United Nations Commission on International Trade Law, 2016).

Keuangan (LAPS SJK), yang sejak 2021 menyediakan layanan mediasi dan ajudikasi secara daring. Selain itu, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga mulai mengadopsi sistem elektronik dalam beberapa tahap proses penyelesaian sengketa.

Bentuk dan tahapan ODR Pelaksanaan ODR umumnya mengikuti tahapan dan prinsip ADR, hanya saja dilakukan melalui sarana digital seperti *e-mail*, *video conference*, atau platform khusus ODR. Adapun bentuk ODR antara lain:

1) *Online Negotiation*: Para pihak bernegosiasi langsung melalui sistem digital tanpa perantara.
2) *Online Mediation*: Mediator membantu para pihak mencapai kesepakatan melalui media daring seperti Zoom, aplikasi web, atau sistem internal ODR.
3) *Online Arbitration*: Arbitrase dilakukan secara elektronik, termasuk pengajuan dokumen, pemeriksaan, dan putusan yang dikirimkan melalui sistem daring.

Menurut Wahyuni dan Pratiwi, tahapan umum dalam ODR meliputi: Pendaftaran sengketa secara daring oleh salah satu pihak; Verifikasi dan pemberitahuan kepada pihak lainnya; Pemilihan mediator atau arbiter; Proses penyelesaian (negosiasi, mediasi, atau arbitrase); Penerbitan dan pengesahan hasil penyelesaian (putusan atau kesepakatan elektronik). Dasar Hukum ODR di Indonesia. Beberapa regulasi yang menjadi dasar hukum pelaksanaan ODR di Indonesia antara lain:

1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya (UU No. 19 Tahun 2016).
4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
5) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Peraturan-peraturan tersebut secara tersirat mendukung penyelesaian sengketa melalui sarana elektronik, meskipun belum ada peraturan yang secara khusus mengatur sistem dan prosedur ODR secara menyeluruh. Keuntungan dan Tantangan ODR , Keuntungan ODR adalah:

1) Efisiensi waktu dan biaya, karena para pihak tidak perlu hadir secara fisik.
2) Aksesibilitas yang lebih luas, terutama bagi konsumen di daerah terpencil.
3) Dokumentasi digital yang transparan dan mudah dilacak.
4) Netralitas teknologi, yang meminimalkan bias geografis dan administratif.

Sedangkan tantangan ODR

1) Rendahnya literasi digital masyarakat dan pelaku usaha.
2) Keterbatasan regulasi khusus mengenai ODR.
3) Isu keamanan dan keabsahan bukti elektronik.

4) Kurangnya kepercayaan publik terhadap sistem daring dalam penyelesaian sengketa.

Implementasi ODR dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**,** Implementasi ODR di Indonesia banyak diterapkan dalam sektor jasa keuangan dan perdagangan elektronik (*e-commerce*). LAPS SJK, misalnya, menyediakan *platform e-mediation* yang memungkinkan nasabah dan lembaga keuangan menyelesaikan sengketa secara *daring*. Dalam sektor perdagangan, platform seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada telah menerapkan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa secara internal berbasis elektronik. Namun, keberhasilan ODR di Indonesia masih bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, dukungan regulasi yang memadai, dan peningkatan literasi hukum serta teknologi bagi masyarakat .

ODR merupakan langkah inovatif dalam penyelesaian sengketa di era digital. Sebagai negara dengan pertumbuhan transaksi elektronik yang pesat, Indonesia perlu memperkuat kerangka hukum dan infrastruktur ODR agar dapat menjadi alternatif yang efektif, efisien, dan dipercaya publik. Penguatan literasi digital, regulasi khusus ODR, serta kolaborasi antara pemerintah, lembaga hukum, dan penyedia teknologi menjadi faktor kunci keberhasilannya di masa depan.

## E. Rekomendasi Pembaharuan Hukum dan Kebijakan *Online Dispute Resolution*

Perkembangan teknologi informasi dan ekonomi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dari konvensional menjadi elektronik. Transaksi

daring (*online*) menimbulkan potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang tidak lagi terbatas oleh wilayah atau yurisdiksi hukum tertentu. Kondisi ini menuntut adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, cepat, dan mudah diakses**,** *yaitu Online Dispute Resolution* (ODR)**.**

Meskipun konsep ODR telah berkembang di berbagai negara, di Indonesia implementasinya masih terbatas dan belum memiliki kerangka hukum yang komprehensif**.** Oleh karena itu, diperlukan pembaharuan hukum dan kebijakan nasional untuk mendukung efektivitas pelaksanaan ODR sebagai instrumen perlindungan konsumen di era digital.

Kerangka Konseptual ODR, *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara *daring* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.[389] ODR mencakup berbagai metode, seperti mediasi *online*, negosiasi otomatis, dan arbitrase digital.

Dalam konteks hukum Indonesia, ODR dapat menjadi bagian dari sistem Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**.** Namun, kedua regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur mekanisme ODR.

[389] Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O, *Digital justice: Technology and the Internet of disputes* (Oxford University Press, 2017).

Permasalahan Hukum dan Kebijakan ODR Saat Ini, beberapa kendala utama yang menunjukkan perlunya pembaharuan hukum dan kebijakan ODR di Indonesia meliputi:

1) Ketiadaan dasar hukum eksplisit ODR**.**

   Tidak ada aturan khusus yang menjamin keabsahan proses dan hasil ODR dalam sistem hukum Indonesia.

2) Fragmentasi kelembagaan penyelesaian sengketa**.** Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan LAPS SJK belum memiliki integrasi sistem digital yang memadai.

3) Masalah yurisdiksi dan penegakan hasil ODR**.** Sengketa lintas batas sulit diselesaikan karena tidak adanya mekanisme eksekusi lintas negara terhadap hasil mediasi atau arbitrase online.

4) Rendahnya literasi digital dan kepercayaan publik**.** Banyak konsumen belum memahami tata cara dan keamanan penyelesaian sengketa secara daring .

Pembaharuan Hukum dan Kebijakan ODR, rekonstruksi hukum dalam bidang ODR menjadi sangat penting untuk memastikan:

1) Kepastian hukum**,** melalui pengaturan yang jelas mengenai prosedur, yurisdiksi, dan keabsahan hasil ODR.

2) Efisiensi penyelesaian sengketa**,** dengan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses mediasi atau arbitrase.

3) Akses keadilan bagi masyarakat**,** khususnya bagi konsumen yang menghadapi hambatan geografis atau biaya tinggi dalam penyelesaian sengketa konvensional.
4) Perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi digital**,** agar proses penyelesaian sengketa tetap menjamin kerahasiaan dan integritas data para pihak.

Rekomendasi Pembaharuan Hukum dan Kebijakan yaitu dengan:

1) Pembentukan Regulasi Khusus tentang ODR

   diperlukan peraturan perundang-undangan khusus yang mengatur ODR secara komprehensif, baik dalam bentuk peraturan pemerintah atau revisi UUPK**.** Regulasi tersebut sebaiknya mencakup: definisi dan ruang lingkup ODR, Jenis-jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui ODR, Tata cara mediasi dan arbitrase daring, Pengakuan hukum terhadap hasil (putusan) ODR Standar perlindungan data dan  dan keamanan siber dalam proses ODR.

   Menurut OECD,[390] keberhasilan ODR di negara-negara maju sangat bergantung pada kerangka hukum yang memberikan kejelasan dan legitimasi bagi pengguna.

[390] OECD, "*Consumer dispute resolution and redress in the digital age"*, OECD Publishing, 2021).

2) Integrasi ODR ke dalam Sistem Lembaga yang Ada

Lembaga seperti BPSK**,** LAPS SJK, dan OJK perlu mengintegrasikan layanan penyelesaian sengketa berbasis ODR agar prosesnya efisien dan seragam. Sistem digital terintegrasi dapat memungkinkan konsumen mengajukan pengaduan dan menyelesaikan sengketa tanpa perlu hadir secara fisik.

3) Penguatan Infrastruktur dan Teknologi Informasi

Pemerintah perlu menyediakan platform nasional ODR yang aman, mudah diakses, dan dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Platform ini dapat dikelola oleh kementerian terkait, seperti Kementerian Perdagangan atau OJK, bekerja sama dengan lembaga teknologi dan lembaga hukum .[391]

4) Pelatihan dan Sertifikasi Mediator/Arbiter ODR

SDM penyelesaian sengketa perlu dilatih agar memahami mekanisme ODR dan teknologi yang mendukungnya. Mediator atau arbiter ODR harus memiliki sertifikasi digital untuk menjamin kompetensi dan kredibilitas.[392]

---

[391] UNCTAD, "*Digital economy report: Cross-border e-commerce and consumer protection"* (United Nations Conference on Trade and Development, 2022).

[392] Wulandari, R, "Evaluasi peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen berbasis daring".,*Jurnal Hukum Responsif*, 13(2) (2021),hlm. 85–99.

5) Peningkatan Literasi Hukum dan Digital Konsumen

   Pemerintah bersama lembaga perlindungan konsumen perlu melakukan edukasi publik terkait manfaat, prosedur, dan keamanan ODR. Literasi ini penting agar masyarakat percaya dan mampu menggunakan ODR secara efektif.

6) Pengaturan Yurisdiksi dan Penegakan Hasil ODR Lintas Negara

   Karena transaksi digital bersifat lintas batas, perlu ada kerja sama internasional untuk mengatur yurisdiksi dan mekanisme pengakuan serta eksekusi hasil ODR antarnegara, sesuai dengan prinsip *cross-border enforcement*.[393]

Arah kebijakan hukum ODR di Indonesia ke depan sebaiknya diarahkan pada:

1) Integrasi sistem hukum digital nasional dengan pendekatan *one gate policy* untuk sengketa konsumen.
2) Sinergi antara kebijakan pemerintah dan sektor swasta, terutama *platform e-commerce*.
3) Penerapan prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tahapan ODR.
4) Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) untuk mendukung proses *automated negotiation* dan *case management*.

[393] UNCITRAL, "*Technical notes on online dispute resolution*", United Nations Publication, 2020).

Pembaharuan hukum dan kebijakan ODR merupakan kebutuhan mendesak bagi sistem hukum Indonesia untuk menghadapi realitas ekonomi digital. Tanpa pembaruan regulasi, penyelesaian sengketa konsumen akan tetap lambat, tidak efisien, dan tidak adaptif terhadap teknologi.

Pemerintah perlu membentuk regulasi yang tegas dan komprehensif, mengintegrasikan ODR ke dalam sistem penyelesaian sengketa nasional, memperkuat infrastruktur digital, serta meningkatkan literasi hukum masyarakat. Dengan demikian, ODR dapat menjadi instrumen efektif dalam mewujudkan keadilan dan perlindungan konsumen di era digital.

## F. Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia

Transformasi digital saat ini telah mengubah pola perdagangan dari transaksi konvensional menjadi transaksi elektronik (*electronic commerce*). Perdagangan digital menawarkan kemudahan, efisiensi, dan jangkauan pasar yang luas, namun di sisi lain meningkatkan kompleksitas sengketa konsumen, seperti wanprestasi, barang tidak sesuai, penipuan, penyalahgunaan data pribadi, keterlambatan pengiriman, hingga sengketa pembayaran lintas negara.

Mekanisme penyelesaian sengketa konvensional melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa sering kali tidak mampu mengimbangi karakteristik sengketa digital yang menuntut penyelesaian cepat, murah,

sederhana, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, *Online Dispute Resolution* (ODR) dipandang sebagai formulasi alternatif penyelesaian sengketa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital. Indonesia, meskipun telah terdapat dasar hukum mengenai transaksi elektronik, perlindungan konsumen, arbitrase, dan pembuktian elektronik, belum terdapat regulasi khusus yang mengatur ODR secara komprehensif. Kondisi ini menimbulkan kekosongan norma mengenai kelembagaan, prosedur, kekuatan hukum hasil penyelesaian, hingga pengawasan terhadap penyelenggara ODR.[394]

Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia mendesak untuk dibentuk secara khusus (*lex specialis*) guna mengakomodasi lonjakan transaksi *e-commerce* dan memberikan kepastian hukum. Saat ini, ODR masih menginduk pada aturan alternatif penyelesaian sengketa (APS) konvensional dan peraturan perdagangan elektronik (PP 80/2019).[395]

*Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia merupakan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam transaksi *e-commerce*. Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) saat ini harus segera di bentuk dikarenakan

[394] Konstruksi Regulasi Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce, *Journal of Science and Social Research, 9*(1),(2026), 1010–1020.

[395] Kiki juwita, Hamzah, Rohaini, "Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Modern E-Commerce di Indonesia", *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum,* Vol. 4 No. 2 (2026).

tingginya sengketa *e-commerce*, namun permasalahannya pada saat ini masih tersebar di berbagai peraturan (terfragmentasi) dan belum memiliki undang-undang khusus yang komprehensif. Pada saat ini landasan hukum nya tersebar diberbagai peraturan (peraturan terfragmentasi) belum memiliki payung hukum tunggal yang khusus mengatur prosedur teknisnya secara komprehensif. Formulasi merupakan proses penyusunan atau perumusan norma hukum yang bertujuan membentuk sistem pengaturan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ODR, formulasi berarti merancang kerangka hukum yang mengatur secara utuh penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi.

Konsep formulasi ODR tidak hanya mengatur prosedur penyelesaian sengketa, tetapi juga meliputi: kelembagaan,kewenangan penyelenggara, mekanisme penyelesaian, pembuktian elektronik, perlindungan data pribadi, pelaksanaan hasil penyelesaian dan pengawasan dan akuntabilitas. Dengan demikian, formulasi ODR merupakan proses pembentukan norma hukum yang mengintegrasikan prinsip perlindungan konsumen, hukum acara, hukum transaksi elektronik, dan perkembangan teknologi informasi. Landasan formulasi ODR, Secara filosofis, ODR dibangun atas beberapa nilai dasar.

1. Keadilan (Justice), Setiap konsumen mempunyai hak memperoleh akses terhadap keadilan (*access to justice*) tanpa dibatasi oleh jarak geografis, biaya, maupun waktu.

2. Kemanfaatan (Utility), ODR memberikan manfaat berupa: efisiensi, kecepatan, biaya rendah dan fleksibilitas.
3. Kepastian Hukum (Legal Certainty), Seluruh proses penyelesaian sengketa harus memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menghasilkan putusan yang dapat dilaksanakan.
4. Perlindungan Konsumen, Negara wajib memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai pihak yang secara ekonomi maupun informasi sering berada pada posisi yang lebih lemah.

Landasan sosiologis, Perkembangan ekonomi digital Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dalam transaksi elektronik. Bersamaan dengan itu, sengketa konsumen digital juga meningkat. Karakteristik sengketa tersebut umumnya: nilai kerugian relatif kecil, jumlah perkara sangat banyak, para pihak berada di wilayah berbeda, bukti berbentuk elektronik, membutuhkan penyelesaian cepat. Kondisi tersebut menyebabkan mekanisme litigasi menjadi kurang efektif sehingga diperlukan mekanisme ODR yang lebih adaptif terhadap transaksi digital.[396] Landasan yuridis, Formulasi ODR di Indonesia dapat dibangun di atas berbagai peraturan yang telah ada, antara lain: UUD NRI Tahun 1945, KUHPerdata, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 1 Tahun 2024, UU Nomor 27

[396] Amelia Utami, S., Said, Z., Rahmadani, S., Awaldi, Z. Z., & Aulia, W, Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen online (ODR): Design modul redress yang cepat, murah, dan berkeadilan untuk e-commerce di Indonesia. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah,* (2026),7(4).

Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun, seluruh regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berbasis digital.

Tujuan formulasi ODR, Tujuan utama formulasi ODR adalah: meningkatkan akses keadilan bagi konsumen, memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah, memperkuat kepastian hukum dalam transaksi elektronik, mengurangi beban penyelesaian perkara di pengadilan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perdagangan elektronik dan menyesuaikan sistem hukum Indonesia dengan praktik internasional.

Unsur-unsur formulasi ODR yaitu: 1. Pengaturan kelembagaan (Regulasi perlu menentukan secara jelas: siapa penyelenggara ODR, bentuk badan hukum penyelenggara, mekanisme akreditasi, pengawasan dan pertanggungjawaban. Penyelenggara dapat berupa: lembaga pemerintah, lembaga arbitrase, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdigitalisasi dan penyelenggara swasta yang memperoleh lisensi. 2. Ruang lingkup sengketa (ODR sebaiknya diberlakukan terhadap: sengketa e-commerce, sengketa marketplace, sengketa fintech, sengketa jasa digital, sengketa pembayaran elektronik, sengketa perlindungan data konsumen dan sengketa transaksi lintas negara bernilai kecil (*small-value cross-border disputes*). 3. Tahap mekanisme ODR (mekanisme yang ideal meliputi:tahap I pengajuan pengaduan elektronik, tahap II verifikasi identitas

digital, tahap III unggah dokumen elektronik, tahap IV negosiasi online, tahap V mediasi online, tahap VI konsiliasi online (opsional), tahap VII arbitrase online dan tahap VIII pelaksanaan hasil penyelesaian. Setiap tahapan harus dilaksanakan melalui platform elektronik yang aman dan terdokumentasi. Prinsip-prinsip tersebut juga sejalan dengan *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution.*

Formulasi penggunaan teknologi, Regulasi perlu mengatur penggunaan: *artificial intelligence, blockchain, digital identity, electronic signature, video conference, cloud computing, electronic case management, cyber security* dan *enkripsi data*. Teknologi tersebut harus digunakan untuk meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi hak-hak para pihak. Perlindungan data pribadi, Karena seluruh proses dilakukan secara elektronik, regulasi ODR harus memuat: kewajiban menjaga kerahasiaan data, larangan penyalahgunaan data, standar keamanan siber, penyimpanan data, penghapusan data dan audit keamanan. Ketentuan tersebut harus selaras dengan rezim perlindungan data pribadi Indonesia. Pengawasan penyelenggaraan, Pemerintah perlu membentuk mekanisme pengawasan terhadap: platform ODR, mediator, arbiter, penyimpanan data, keamanan sistem dan kualitas pelayanan. Pengawasan dapat dilakukan melalui proses akreditasi, audit berkala, dan mekanisme pengaduan. Integrasi dengan sistem peradilan, ODR sebaiknya tidak berdiri sendiri, tetapi terintegrasi dengan sistem peradilan sehingga: hasil mediasi dapat didaftarkan sebagai akta perdamaian, putusan arbitrase elektronik dapat dimohonkan pengakuan dan pelaksanaan sesuai hukum nasional, data perkara dapat dipertukarkan secara aman antara platform ODR dan

pengadilan. Kerangka OECD *Online Dispute Resolution Framework* (2024) juga menekankan pentingnya integrasi ODR dengan sistem peradilan untuk menjamin kesinambungan akses terhadap keadilan.

*Online Dispute Resolution* (ODR) yang akan dibentuk sebaiknya didasarkan pada kombinasi hukum konvensional dan peraturan *e-commerce* atau metode yang memadukan penyelesaian sengketa secara tatap muka/luring dan secara online/daring secara bersamaan dengan memanfaatkan teknologi yang sering disebut sebagai pendekatan hybrid. Pendekatan ini sering digunakan untuk mengoptimalkan interaksi sosial terbatas sambil tetap meminimalisirkan kontak fisik, saat ini efektif di terapkan pada era digital.[397]

1. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK):

   Menjadi dasar utama hak konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang patut.[398]

2. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa:

   Menjadi landasan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase konvensional yang diadaptasi secara online.[399]

3. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yaitu:

---

[397] Hybrid learning, *pengertian manfaat langkah –Quipper Blog*, www.quipper.com, https://www.quipper.com(rabu, 04 Maret 2026).

[398] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Memberikan legalitas pada tanda tangan elektronik, dokumen elektronik, dan kontrak elektronik yang digunakan dalam ODR.

4. PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE):

   Mewajibkan pelaku usaha menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, termasuk penggunaan ODR.[400]

5. Peraturan OJK (POJK):

   Terkait penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (LAPS SJK).

Formulasi Pengaturan ODR yang Diperlukan, Para peneliti dan pakar hukum berpendapat bahwa pengaturan ODR harus mencakup: Definisi dan Cakupan ODR Harus jelas apakah ODR hanya berlaku untuk mediasi, arbitrase, konsiliasi, atau ketiganya. Mekanisme Operasional Standar prosedur penyelenggaraan ODR (misalnya tahapan mediasi, forum arbitrase digital, aturan bukti elektronik). Peran Lembaga Penyelenggara Apakah ODR diselenggarakan oleh lembaga negara seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lembaga ADR swasta atau platform independen. Perlindungan Hak Konsumen Perlindungan data pribadi, hak informasi, dan jaminan putusan adil harus diatur. Kekuatan Baku Hukum Putusan Otoritas untuk mengeksekusi putusan ODR dalam praktik (misalnya apakah putusan mediasi online bisa dipaksa layaknya putusan arbitrase.

---

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

Formulasi mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) berdasarkan fakta yang sudah ada pada saat ini terkait aturan dan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen maka, formulasi *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia mencakup beberapa tahapan sistematis diantarnya:

1. *Internal Dispute Resolution* (IDR)**:** Tahap awal, di mana pelaku usaha (*marketplace/merchant*) menyediakan *chatbot* atau fitur pengaduan mandiri untuk negosiasi langsung.
2. Mediasi/Arbitrase Online**:** Jika IDR gagal, sengketa dibawa ke pihak ketiga netral (mediator/arbitrator) melalui platform online yang aman, seperti yang dilakukan PANDI untuk sengketa nama domain atau BPSK.
3. Platform ODR Nasional**:** Integrasi antara pengaduan konsumen, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan pelaku usaha dalam satu sistem terpadu.

Model Undang-Undang Khusus ODR (Usulan Akademik) mestinya mencakup tentang :

(a) Bab definisi ODR

(b) Ruang lingkup perkara yang canang ODR

(c) Akses penggunaan oleh konsumen dan pelaku usaha

(d) Mekanisme prosedur (mediasi, negosiasi, arbitrase online)

(e) Kewenangan lembaga penyelenggara & pengawasan

(f) Ketentuan mengenai bukti elektronik dan putusan berkuat hukum

(g) Perlindungan data dan keamanan informasi

(h) Sanksi pidana/perdata bila terjadi penyalahgunaan

(i) Integrasi dengan sistem hukum nasional dan standar internasional.

Susun formulasi normatif (rancangan pasal) *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dalam format akademik yang dapat dijadikan model Formulasi dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau Rancangan Undangn-Undang khusus *Online Dispute Resolution* (ODR).

Formulasi ini disusun dengan merujuk dan diselaraskan secara sistemik dengan: 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 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Berikut contoh rancangan formulasi pengaturaan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Berikut contoh rancangan formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Berikut rancangan formulasi pengaturan *online dispute resulation* sebagai alteratif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

# Formulasi Pengaturan *Online Dispute Resolution* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia

## BAB I

## Ketentuan Umum

### Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tanpa kehadiran fisik para pihak.
2. Sengketa Konsumen adalah perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha terkait transaksi barang dan/atau jasa.
3. Sistem ODR adalah platform elektronik yang diselenggarakan oleh lembaga yang berwenang untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa secara daring.
4. Putusan ODR adalah hasil penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang dilakukan secara elektronik.

## BAB II

## Ruang Lingkup Dan Prinsip

### Pasal 2

(1) ODR dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul dari:

a. transaksi perdagangan melalui sistem elektronik;

b. transaksi jasa berbasis digital;

c. sengketa bernilai kecil hingga menengah; dan

d. sengketa lain yang disepakati para pihak.

(2) ODR dilaksanakan berdasarkan prinsip:

a. aksesibilitas;

b. efisiensi waktu dan biaya;

c. keadilan dan kesetaraan para pihak;

d. transparansi;

e. perlindungan data pribadi; dan

f. kepastian hukum.

BAB III

Lembaga Penyelenggaraan

Pasal 3

(1) ODR diselenggarakan oleh:

a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terintegrasi secara elektronik; dan/atau

b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terakreditasi pemerintah.

(2) Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:

a. memiliki sistem elektronik yang aman dan andal;

b. menjamin kerahasiaan data dan dokumen;

c. menyediakan mediator, konsiliator, atau arbiter bersertifikat.

(3) Pemerintah membentuk sistem ODR nasional yang terintegrasi dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat.

## BAB IV

## Prosedur Penyelesaian Sengketa

### Pasal 4

(1) Pengajuan sengketa dilakukan melalui pendaftaran elektronik pada sistem ODR.

(2) Sistem wajib memberikan nomor registrasi dan pemberitahuan elektronik kepada pihak teradu.

(3) Proses penyelesaian dilakukan melalui:

a. Negosiasi daring;

b. Mediasi daring;

c. Konsiliasi daring; atau

d. Arbitrase daring.

(4) Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui ODR paling lama 60 (enam puluh) hari sejak sengketa didaftarkan.

## BAB V

## Alat Bukti Dan Keabsahan Dokumen

### Pasal 5

(1) Dokumen elektronik dan/atau informasi elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan konvensional.

(3) Verifikasi identitas para pihak dilakukan melalui mekanisme autentikasi elektronik.

BAB VI

Kekuatan Hukum Dan Eksekusi

Pasal 6

(1) Kesepakatan mediasi yang dicapai melalui ODR bersifat mengikat para pihak.

(2) Putusan arbitrase daring mempunyai kekuatan hukum tetap dan dapat dimohonkan eksekusi ke pengadilan negeri.

(3) Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan ODR, pihak lainnya dapat mengajukan permohonan eksekusi sesuai ketentuan hukum acara perdata

BAB VII

Perlindungan Data Dan Keamanan Sistem

Pasal 7

(1) Penyelenggara ODR wajib menjamin perlindungan data pribadi sesuai peraturan perundang-undangan.

(2) Data dan dokumen sengketa tidak dapat diakses oleh pihak ketiga tanpa persetujuan para pihak.

(3) Pelanggaran terhadap keamanan sistem dikenakan sanksi administratif dan/atau pidana sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

# BAB VIII

## Pengawasan Dan Sanksi

### Pasal 8

(1) Pemerintah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan ODR.

(2) Lembaga penyelenggara yang melanggar ketentuan dapat dikenakan:

a. teguran tertulis;

b. pembekuan izin;

c. pencabutan izin; dan/atau

d. sanksi administratif lainnya.

Berikut penjelasan secara akademik atas Formulasi yang dibuat bahwa formulasi ini dirancang untuk:

1. Menutup kekosongan hukum dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen digital;
2. Mengintegrasikan prinsip ADR dengan sistem elektronik;
3. Menjamin kekuatan hukum hasil ODR;
4. Memberikan kepastian perlindungan data;
5. Memperkuat posisi konsumen dalam transaksi digital.

Perlu diingat bahwa ada beberapa point penting yang harus cantumkan terkait kekosongan norma dan kebutuhan terkait dengan Formulasi ODR yaitu: status hukum hasil ODR harus mempunyai kekuatan eksekutorial, lembaga penyelenggara terintegrasi dengan sistem yang ada, adanya standar mediator online dengan syarat khusus untuk ruang digital, integrasi dengan eksekusi dengan menghubungkan ODR ke E-court.

Secara konseptual, model ini menganut pendekatan *Lex specialis derogat legi generali* (ODR sebagai aturan khusus), *Access to justice* dalam konteks digital dan harmonisasi dengan standar ASEAN dan praktik internasional. Model ini sering diusulkan oleh penelitian yang memadukan pendekatan *statute approach* dan *comparative law* dengan praktik di Uni Eropa (EU) atau negara lain yang sudah menerapkan *Online Dispute Resolution* (ODR). *Online Dispute Resolution* (ODR) adalah substitusi modern untuk penyelesaian sengketa konsumen yang ditopang teknologi. Regulasi Indonesia menunjukan adanya dukungan terhadap penyelesaian elektronik, tetapi belum cukup spesifik dan rinci sehingga menimbulkan kekosongan hukum dan hambatan pelaksanaan.

Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang baik perlu mencakup definisi, prosedur, lembaga, hak konsumen, serta mekanisme putusan yang punya kekuatan hukum. Implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR) berpotensi menguatkan akses keadilan dan efisiensi dalam sengketa konsumen Indonesia di era digital dengan mengkombinasikan hukum konvensional dan peraturan *e-commerce* atau metode yang memadukan penyelesaian sengketa secara tatap muka/*luring* dan secara *online/daring* secara bersamaan dengan memanfaatkan teknologi yang sering disebut sebagai pendekatan hybrid. Inilah yang akan menjadi temuan atau *Novelty* dalam disertasi ini. Kedepannya pengaturan ini memastikan bahwa *Online Dispute Resolution* (ODR) bukan sekedar *trend teknologi*, tetapi merupakan instrumen hukum yang efektif, adil, dan memiliki kepastian yuridis bagi perlindungan konsumen terkait hukum bisnis dan ekonomi di era digital di Indonesia pada saat ini.

Unsur novelty dalam disertasi

| Aspek | Penelitian terdahulu | Novelty dalam disertasi |
|---|---|---|
| Dasar hukum | Menunjukkan belum adanya regulasi khusus ODR | Formulasi konstruksi regulasi ODR konsumen yang terintegrasi |
| Mekanisme | Negosiasi/mediasi/arbitrase online | Model multi-stage ODR: complaint,verification, negotiation, mediation, adjudication/arbitration, enforcement |
| Kelembagaan | BPSK/platform ODR dibahas secara terpisah | Model kelembagaan ODR yang terintegrasi dengan BPSK dan sistem peradilan |
| Perlindungan konsumen | Dibahas sebagai tujuan ODR | Perlindungan konsumen sebagai prinsip utama dalam desain setiap tahap ODR |
| Hasil ODR | Fokus pada penyelesaian sengketa | Menjamin enforceability dan mekanisme pelaksanaan hasil ODR |
| Teknologi | Platform sebagai sarana | Platform sebagai bagian dari sistem hukum |

| | | |
|---|---|---|
| | | dengan audit trail, autentikasi, keamanan dan perlindungan data |
| Access to justice | Efisiensi biaya/waktu | ODR sebagai instrumen akses terhadap keadilan bagi konsumen |
| Formulasi norma | Rekomendasi umum | Rekonstruksi/formulasi norma hukum yang dapat dioperasionalkan |

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

1. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui ODR idealnya dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Pertama tahap pengajuan sengketa, kedua tahap verifikasi dan registrasi**,** ketiga tahap pertukaran informasi dan negosiasi elektronik, keempat apabila negosiasi tidak menghasilkan kesepakatan, sengketa dapat dilanjutkan pada tahap mediasi atau konsiliasi secara daring, kelima apabila mekanisme penyelesaian yang bersifat konsensual tidak berhasil dan para pihak telah menyepakati arbitrase, sengketa dapat dilanjutkan melalui arbitrase *daring*, keenam tahap penyelesaian dan pelaksanaan hasil sengketa**.**
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam preakteknya terbentur oleh berbagai hambatan baik secara teknis maupun yuridis. Ada 2 faktor penghambat utama, pertama faktor hambatan internal (hambatan dari dalam sistem/para pihak) merujuk pada kendala yang muncul dari kesiapan para pihak yang bersengketa baik dari konsumen, pelaku usaha dan infrastruktur platform ODR. Kedua faktor hambatan eksternal berkaitan dengan regulasi, lingkungan sosial dan kondisi geografis yang berada diluar kendali langsung platform ODR.
3. Formulasi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) mencakup definisi, prosedur, lembaga, hak konsumen, serta mekanisme putusan yang

punya kekuatan hukum. Implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR) berpotensi menguatkan akses keadilan dan efisiensi dalam sengketa konsumen Indonesia di era digital, temuan atau *Novelty* dalam disertasi ini adalah dengan mengkombinasikan hukum konvensional dan peraturan *e-commerce* atau metode yang memadukan penyelesaian sengketa secara tatap muka/*luring* dan secara *online/daring* secara bersamaan dengan memanfaatkan teknologi yang sering disebut sebagai pendekatan *hybrid.*

**B. Saran**

1. Membentuk dan memperkuat kerangka hukum khusus mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Menetapkan Peraturan Perundang-undangan dengan melakukan harmonisasi dan rekonstruksi peraturan perundang-undangan. Penyelenggara ODR harus menjamin independensi dan imparsialitas dalam proses penyelesaian sengketa. Konsumen perlu meningkatkan literasi digital dan literasi hukum**.** Pelaku usaha perlu menyediakan mekanisme pengaduan internal yang efektif dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara cepat melalui sarana elektronik. Pengembangan ODR menggunakan model *multi-door dispute resolution* yaitu konsumen diberikan pilihan penyelesaian mulai dari negosiasi, mediasi, konsiliasi, hingga arbitrase sesuai karakteristik sengketa.
2. Menetapkan regulasi khusus mengenai ODR, menetapkan kelembagaan ODR yang terintegrasi, penguatan infrastruktur dan keamanan teknologi,

peningkatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat, membangun kepercayaan masyarakat terhadap ODR, menentukan batasan jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui ODR, menjamin kekuatan hukum dan pelaksanaan hasil ODR serta membangun integrasi antara ODR dan sistem penyelesaian sengketa yang sudah ada.

3. Memusatkan kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta adanya integrasi sistem elektronik secara Nasional. Menyusun Undang-Undang khusus *Online Dispute Resolution* (ODR). Mengintegrasikan kelembagaan dan teknologi dengan memusatkan layanan aduan digital konsumen kedalam ekosistem Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didukung oleh web Nasional. Menghubungkan platform *Online Dispute Resolution* (ODR) dengan kementrian terkait perdagangan elektronik serta perlindungan data agar penanganan sengketa lintas batas (*cross border*) lebih efektif dan efesien.

# DAFTAR PUSTAKA

## A. Buku


A. Hamid S. Attamimi. 2015. *Mediasi dan Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika.

Abbas, Syahrizal. 2009. *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Abdul Kadir. Muhammad.2000. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Algra, dkk.1983. *Mula Hukum*. Jakarta: Binacipta.

Ahmad M. Ramli. 2004. Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia. Bandung: Rafika Aditama.

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan pertama Jakarta: Sinar Grafika.

Amriani, Nurnaningsih. 2012. *Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

APEC, *Study on Best Practices in Using ODR*. 2023. Asia-Pacific Economic Cooperation.

Arifin, Muhammad.2023. *Keberadaan dan Kewenangan Arbiter dalam Menyelesaikan Sengketa Melalui Forum Arbitrase*. Sumatera Utara: Umsu Press.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2023. *Laporan Survei Internet APJII 2023*. Jakarta: APJII.

Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). 2023. *Laporan Statistik Serangan Siber di Indonesia Tahun 2022–2023*. Jakarta: BSSN.

Bank Indonesia. 2024. *News release: BI-Rate Held at 6.00% Digital payments continue to accelerate.* Bank Indonesia.

Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Barocas, S., & Selbst, A. D. 2016. Big data's disparate impact. *California Law Review.*

Born, G. B. 2014. *International commercial arbitration* (2nd ed.). Kluwer Law International.

Cappelletti, M., & Garth, B. 1978. *Access to justice: The worldwide movement to make rights effective*. Access to Justice.

Chung-Li Chang. 1955. *The Chinese Centry: On Their Role in 19th Century Chinese Society*, Universitas of Washington Press, Seatle.

Cortes, P. 2010. *Online dispute resolution for consumers in the European Union* .Routledge.

----------. 2018. *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market*. Cambridge University Press.

Coulson, N. J. 2006. *A history of Islamic law*. Edinburgh University Press.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Delarosa, S. 2025. *Juridical Analysis of Market Conduct Method in Corporate* (artikel/jurnal; analisis market conduct di era POJK 22/2023). Rescollacomm.

Edmon Makarim.2005. Pengantar Hukum Telematika, Suatu Kompilasi Kajian .Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Edy Santoso. 2018. Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis di Indonesia. Jakarta: Kencana.

European Commission. 2020. *EU Online Dispute Resolution Platform: Annual Report*. Brussels: European Union.

El-Awa, M. S. 1998. *On the political system of the Islamic state*. American Trust Publications: 1998.

Fajar, Mukti & Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Fakultas Hukum Muhammadiyah Sumatera Utara, Program Doktor Program Pascasarjana. 2022. *Pedoman Penulisan Disertasi Program Studi Hukum Program Doktor*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. 1981. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin.

Gary Goodpaster.1977. *A guide to Mediation and Negotiation*. Transnational Press Inc.

Google, Temasek, & Bain & Company. 2024. *e-Conomy SEA 2024: From Digital Decade to AI Reality* (e-Conomy SEA report).

Goldberg, S. B., Sander, F. E. A., Rogers, N. H., & Cole. 2017. S. R (*Dispute resolution: Negotiation, mediation, arbitration, and other processes*. Wolters Kluwer.

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

G. Pruitt, Dean dan Jeffrey Z.Rubin. 2004. *Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hallaq, W. B. 2009. *An introduction to Islamic law*. Cambridge University Press: 2009.

Hanitijo Soemitro, Ronny. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hart, H.L.A. 2008. *Dasar-dasar Hukum Normatif*. Bandung: Nusa Media.

Hornle, J. 2009. *Cross-border internet dispute resolution*. Cambridge University Press.

HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbaini. 2022. *Penerapan Teori Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Hernako, Agus Yudha. 2010. *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Perjanjian)*. Jakarta: Kencana Pranadamedia Group.

Hussein, Umar. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

I Kadek Sabda Pujangga. 2020. "*Penyelenggaraan E-Marketplace*". Bali: Fakultas Hukum, Universitas Udayana.

Jaqualine M.Nolan-Haley. 1992. *Alternatif Dispute Resolution in a Nutshell*. St. Paul. Minn. West Publishing Co.

Joenaidi Efendi dan Jhonny Ibrahim. 2021. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana.

JH, McMillan dan Schumacer,S. 2010. *Research In Education: Evidence Based Inquiry*. New Jersey: Pearson Education Inc.

J.L. Kriekhoff, Valerine. 2001. *Mediasi (Tinjauan dari Segi Antropologi Hukum), dalam Antropologi Hukum: Sebuah Bunga Rampai* oleh T.O Ihromi. Jakarta: Yayasan Obor.

Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. 2017. *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.

Katsh, E., & Rifkin, J. 2021. *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. Jossey-Bass.

Kamali, M. H. 2008. *Shari'ah law: An introduction*. Oneworld Publications.

Kelsen, Hans. 2008. *Dasar-dasar Hukum Normatif*. Bandung: Nusa Media.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2021. *Laporan Transformasi Digital Nasional 2021*. Jakarta: Kominfo.

Knight, Peter G. 2006. *Theoritical Approaches to Sociology*. New York: Routledge.

Koentjaraningrat. 1993. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia.

Lebacqz, Karen. 2014. *Teori-Teori Keadilan*. Bandung, Nusa Media.

----------.2011. *Six Theories of Justice (Teori-teori Keadilan)*. Penerjemah Yudi Santoso. Bandung: Nusa Media.

Lawrence, Friedman. 1984. *American Law: an Introduction*. New York; W.W.Norton & Company.

Lili Rasjidi.2004. Dasar-dasar filsafat dan teori hukum. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (PERMA No.1/2019)*. https://ecourt.mahkamahagung.go.id/PERMA_01_2019.pdf.eCourtMahkamah Agung+1.

Mardani. 2011. *Hukum Syariah di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.

Mariam Darus Badrulzaman. 1981. Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya, kumpulan karangan. Bandung: Alumni.

Mariam Darus Badrulzaman. 1981. Mendambakan Kelahiran Ceiber (cyber law) di Indonesia. Bandung: Alumni.

Man S. Sastrawidjaja. 1999. Bunga Rampai Hukum Dagang. Bandung. PT.Citra Aditya Bakti.

----------. 2005. Bunga Rampai Hukum Dagang. Edisi Pertama: Bandung.

Margono, S. 2019. *Pancasila Sebagai Dasar Negara dan Pandangan Hidup Bangsa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Marzuki. Peter Mahmud. 2009. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.

McKinsey & Company. 2024. *State of consumer digital payments in 2024*. McKinsey Insights.

MD, Mahfud. 1999. *Perbandingan Sistem Hukum* . Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Menkel-Meadow, C. 2018. Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR). In Cane, P., Kritzer, H. (Eds.), *The Oxford handbook of empirical legal research*. Oxford University Press.

Mertokusumo, Sudikno. 1999. *Mengenal Hukum Suatu Pengentar*. Yogyakarta: Liberty.

Michael Chissic dan Kelman dikutip dari M. Arsyad Sanusi. 2001. E-commerce, hukum dan solusinya. PT Mizan Grafika Saran.

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen* .Jakarta: Rajawali Press.

Mochtar Kusumatmadja. 1999. Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum. Bandung: Buku I Alumni.

Moore, C. W. 2014. *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. ed Jossey-Bass.

Muchsin. 2003. *"Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia".* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Muhammad, Abdul Kadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Telaah Positivistik Rasionalistik, Phenomenologik Realisme Metaphisik*. Yogyakarta: Rake Serasin.

Mulya Lubis, Todung. 2017. *Penyelesaian Sengketa Melalui Alternatif*: *Mediasi dan Arbitrasi*. Jakarta: Sinar Grafika.

N.A.M Sihombing, Eka dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang: Setara Press.

Neder, Laura dan Harry F. Todd Jr. 1978. T*he Disputing Process Law in Ten Societies*. New York: Columbia University Press.

Notohamidjojo. 1975. *Demi Keadilan dan Kemanusiaan*. Salatiga: PBK Gunung Mulia.

Notonegoro. 1971. *Pancasila Secara Ilmiah Populer*. Jakarta: Pancoran Tujuh Bina Aksara.

Nugroho, Susanti Adi. 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* .Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2022. *The role of online marketplaces in protecting and empowering consumers*. OECD Publishing.

Otoritas Jasa Keuangan. 2013. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2014. *Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2020. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2021. *Laporan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Tahun 2021*. Jakarta: OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2022. *Consumer Protection Monitoring System (CPMS) Annual Report*. Jakarta: OJK.

Otoritas Jasa Keuangan. 2023. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan* (POJK No. 22/2023). OJK. (dokumen resmi).

Panjaitan, H. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Buku teks mengenai hukum perlindungan konsumen tersedia di repository).

Paustinus Siburian. 2004. Arbitrase Online, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Online. Jakarta: Djambatan.

Philipus M. Hadjon, 1897. *"Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya". Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara.* Surabaya:PT Bina Ilmu.

Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK). 2022. *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)*. Jakarta: PSHK.

R. Tjirosudibio. R. Subekti. 2009. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Raharjo, Satijipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

----------. 2009. *Hukum progresif: Hukum yang membebaskan*. Kompas.

Rahmadi, Takdir. 2010. *MEDIASI Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Bandung: Rajawali Pers.

Rahmat. Abdul 1991. *The Principles Muhammadan Jurisprudence*. London: Luzac & Co.

Rajagukguk, Erman. 2009. *Filsafat Hukum Ekonomi*. Jakarta: Bahan Kuliah.

Ramlan, Tengku Erwinsyahbana dan Surya Perdana. 2023. *Metode Penulisan Hukum dalam Pembuatan Karya Ilmiah*. Cetakan pertama Medan: Umsu Press.

Rasyidi, Lili. 1988. *Filsafat Hukum*. Bandung: Remadja Karya.

----------,2001. *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Rawls, John. 2006. *A Theory of Justice Teori Keadilan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rule, C. 2002. *Online dispute resolution for business*: *B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. Jossey-Bass.

----------,2015. *The new handshake: Online dispute resolution and the future of consumer protection*. American Bar Association.

Riduan Syahrani. 1985. *Seluk-beluk dan asas-asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni.

Rio Christiawan. 2021. *Hukum Bisnis Kontemporer*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Ritzer, George dan Douglas J. Googman. 2007. *Teori Sosiologi Modern (Modern Sociological Theory)*, Diterjemahkan oleh Alimanda. Jakarta: Prenada.

Rhiti, Hyronimus. 2011. *Filsafat Hukum*. Yogyakarta: Atma Jaya Yogyakarta.

Schacht, J. 1964. *An introduction to Islamic law*. Oxford University Press.

Salim HS. 2017. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

----------. 2022. Hukum Kontrak Elektronik Contract Law. Depok: Rajawali Pers.

Salim dan Erlines Septiana Nurbani. 2022. *Penerapan Teori hukum Pada Penelitian Thesis dan Disertasi*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.

Sarwono. Hardjomuljadi. 2016. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konstruksi di Indonesia*. Bandung: Logoz Publishing.

Siregar,Tampil Ashari. 2005. *Metode Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*. Medan: Pustaka Bangsa Press.

Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitan Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: Pustaka LP3ES.

Singapore Mediation Centre. 2017. "*Mediation Act 2017 (No. 1 of 2017)"*. Singapore: SMC Publications.

Soedjono Dirdjosisworo. 2006. Pengantar Hukum Dagang Internasional, .PT.Rafika Aditama: Bandung.

Soekamto. Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

----------. 2016. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

---------- dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Cetakan Keenam. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta.

----------. 1984. *op.cit* hlm.60. lihat juga Uma sekarang, *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach* (Illionis: Sountern University at Carbondale (SIUC).

Sukmadinata, N.S. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: UPI.

Susanto. Happy. 2008. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Yogyakarta: Visi Media.

Susilowardani, S. 2024. Reconstruction of Online Dispute Resolution in Indonesian Context. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*.

Susskind, R. 2019. *Online courts and the future of justice*. Oxford University Press.

Sutedi, A. 2021. *Keamanan Siber dan Perlindungan Data Pribadi dalam Era Digitalisasi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.

Suteki dan Galang Taufani. 2020. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.

Suyud, Margono. 2000. *ADR & Arbitrase- Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tantowi, Jawahir dan Pranoto Iskandar. 2009. *Hukum Internasional Kontemporer*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tambunan, Toman Sony. 2018. *"Hukum Bisnis"*. Jakarta:Prenadamedia Group.

Timothy, James. 2010. *Membangun Bisnis Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Tyler, T. R. 1990. *Why people obey the law*. Yale University Press.

UNESCO. 2021. *Digital Literacy Global Framework: Guidelines for Digital Competence Development*. Paris: UNESCO Publishing.

Usman, Rahmadi. 2003. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

UNCITRAL. 2016. "*Technical Notes on Online Dispute Resolution"*. United Nations.

----------. 2020. "*Technical notes on online dispute resolution"*. United Nations Publication.

UNCTAD. 2022. "*Digital economy report 2022: Cross-border e-commerce and consumer protection"*. United Nations Conference on Trade and Development.

Wajdi, Farid. 2023. *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: Sinar Grafika.

Wajdi, farid dan Diana Susanti. 2025. *HukumBisnis Islam*. Yogyakarta: Pustaka kita.

Wajdi, Farid dan Rahmat Ramadhani, Diana Susanti. 2025. *Profesi Hukum Di Era Industri 4.0 dan Society 5.0*.Yogyakarta: Pustaka Kita.

Waluyo, Bambang. 1996. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafiks.

Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

Warsito, Herman. 1997. *Pengantar Metode Penelitian. Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yahya Harapan,M. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). 2023. *Laporan Tahunan 2023: Advokasi dan Pengawasan Konsumen*. Jakarta: YLKI.

Zaini Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* .Jakarta: PT. RajaGrafindo.

**B. Jurnal**

Abidin, M. I. 2023. "Legal Review of the Validity of the Use of Smart Contracts in Bussnees Transactions in Indonesia and Its Regulation in Various Contries*"*. *Unnes Law Journal*,Vol.9 No. 2 hlm. 289-310. https://doi.org/10.15294/ilj.v9i2.74957.

Agung, S dan Nasution, M. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transassi di E-Commerce".*Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, Vol.2. hlm.5-7. https://doi.org/10.47233/jem.v21l.915.

Aswin. Sylvia Christina. 2006. "Keabsahan Kontrak Dalam Transaksi Komersil Elektronik". *Disertasi* .Tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang. https://jurnal.untagsmg.ac.id.

Astuti, S. 2021. "Keabsahan Perjanjian Elektronik dalam Perspektif Hukum Perdata". *Jurnal Ilmiah Hukum*,7(2). hlm 155–167. https://doi.org/10.24843/KS.2020.v08.i07.p12.

Astim Riyanto. 2017. "Sistem Hukum Negara-Negara Asia Tenggara". *Jurnal Hukum&Pembangunan*.Vol.37 No.2.hlm.1479. https://doi/org/10.21143/jhp.

Author(s). 2025. Addressing the regulatory gaps in Indonesian financial ADR (LAPS SJK). *Adliya / Journal of Islamic & Commercial Law* (working paper). https://ResearchGate. net.

Al-Fikry, A. H. 2022. Online Alternative Dispute Resolution for Consumer, *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*. https://review- unes.com.

Alifia Fisilmi Kaffah. 2024. "Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia". *Jurnal Lex Renaissance*. pp.203-228. hlm. 204.https://doi.org/10.20885/JLR.vol7.iss3.art11.

Amelia Utami, S., Said, Z., Rahmadani, S., Awaldi, Z. Z., & Aulia, W. 2026. Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen online (ODR): Design modul redress yang cepat, murah, dan berkeadilan untuk e-commerce di Indonesia. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah*, *7*(4). https://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/68189?utmsourcechatgpt.com

Azizah, N. 2020. "Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia". *Jurnal Hukum & Pembangunan*. 50(3), hlm. 512–529. https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no3.2372.

Cui, G. 2021. "Online dispute resolution in China: Developments and challenges". *International Journal of Online Dispute Resolution*. 8(1). hlm. 45–61. https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022015002002004.

Darmawan, I. 2020. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Peradilan, 9*(3) hlm. 401–418. https://doi.org/10.25216/jhp.2.2.2013.263-282.

Dewi, R. 2020. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Menegakkan Hak Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan.* 50(3), 423–440. https://www.researchgate.net.

Dewi, I.A.C.K, Budiartha, I.N.P dan Ujian, N.M.P. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Investor Akibat Praktek Manipulasi dalam Pasar Modal". *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 3 No. 3. hlm.288-293. https://doi.org/ 10.22225/ah.3.3.2021.288-293.

Devi, R.S dan Simarsoit, F. 2020. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Rectum: Tinjauan Yuridis Penanganaan Tindak Pidana*. Vol. 2 No. 2, (2020).hlm. 119-128.https://doi.org/10.46930/rectum.v4i2.2104.

Dian Hanida. 2023. "Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia". *Yustisi Jurnal Hukum& Hukum Islam*. Vol. 10 No. 3. hlm. 36. https://ejournal.uika.bogor.ac.id.

Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra. 2023. "Peran Pegulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa Dan Dampaknya Pada Bisnis Online". *Hukmy Jurnal Hukum*, Vol. 3 No. 2. hlm. 464. https://www.reserchgate.net.

Ebner, N. 2015. Fairness, trust and security in online dispute resolution. *Journal /Workingpaper*. https://digitalcommons.hamline.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context jplp&utm_source chatgpt.com

Elyani, Ida Nadira, Maria Rosalina. 2024. " The Role of Indonesian Insurance Mediation Body (BMAI) in Resolving Insurance Conflicts". *Jurnal of Law, Politik and Humanities*, Vol. 4 No. 5. hlm. 1487. https://doi.org/10.38035/jlph.v4i5.475.

European Parliament & Council. 2013. “Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes”. *Official Journal of the European Union*. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj.

Fu, H. 2020. “Smart courts and digital justice in China”. *China Law and Society Review. 12*(3). Hlm. 233–255.https://doi.org/10.1163/24522025-12340023.

-------. 2020. “Smart courts and digital justice in China: The future of online dispute resolution”. *China Law and Society Review*, 12(3). hlm. 233–255. https://doi.org/10.1163/24522015-12340023.

Heri Lilik Sudarmo. 2020. “Pendekatan Hukum dalam Mengatasi Masalah E-Commerce di Indonesia”. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*. Vol. 11, No. 1. hlm. 37. https://doi.org/10.32493/jdmhkdmhk.v1 1i1.6507.

Herlina, T., Efektivitas Gugatan Class Action dalam Perlindungan Konsumen.2021. *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 10*(1). https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v4i2.14.

Hidayat, M. 2021. Eksistensi LPKSM dalam Sistem Perlindungan Konsumen Nasional. *Jurnal Legislasi Indonesia*. 18(2), 215–228. https://repository.uma.ac.id.

Hidayat, M. A. 2022. “Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Elektronik Melalui Online Dispute Resolution di Indonesia”. *Jurnal Hukum dan Masyarakat Digital*, 3(2), 101–119. https://www.researchgate.net.

Halim, A. 2022. “ Rekonstruksi sistem penyelesaian sengketa konsumen di era digitalisasi". *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*. 10(2). hlm. 145–160.https://doi.org/10.20961/hpe.v9i1.49397.

Hilmiah Dimyati, Hilda. 2014. “Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal”, *Jurnal Cita Hukum*. Vol. II No. 2. https://journal.uinjkt.ac.id.

Ida Bagus Nyoman Adhi Wiguna. 2024. “Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual”, *Jurnal Ilmu Pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, Vol.1 No. 4. hlm. 01-26. https://journal.appihi.or.id/index.php/amandemen.

Idham, Aditya Yudhatama dan Yudho Taruno Muryanto. 2020. “Problematika Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (Pesanan)”. *Jurnal Privat Law,* Vol. VIII No. 1. Hlm. 8. https://sg.docworkspace.com/d/sIKWDjfiAAu3y5rwG?sa=601.1094&ps=1&fn=40356-100954-1-SM.pdf.

Intan Nurjannah Lase. 2024. "Dampak Transformasi Digital terhadap Hukum Bisnis: Menghadapi Tantangan Hukum dalam Perdagangan Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum*.Vol.5No.1. hlm.160.https:doi.org/10.38035/jihhp.v5i1.3021.

Irsan Rahman et al. 2023. " Hukum perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital*". Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*. Vol. 2 No.08. hlm. 12. https://doi.org/10.512/jhhws.v2i08.605.

Johan Nasution, Bahder. 2014. "Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dan Pemikiran Klasik Sampai Pemikiran Modern",*Yustusia Jurnal*, Vol. 3 No.2. https//jurnal.uns.ac.id.

Kiki juwita, Hamzah, Rohaini. 2026. "Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Modern E-Commerce di Indonesia", *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, Vol. 4 No. 2. https://doi.org/10.61104.

Konstruksi Regulasi Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce. 2026. *Journal of Science and Social Research, 9*(1), 1010–1020. https://doi.org/10.54314/jssr.v9i1.5859.

Kurniawan, D. 2019. "Analisis Yuridis terhadap Kedudukan LPKSM dalam Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum*. 7(1), 34–47. https://digilib.unila.ac.id.

Kusuma, R. 2023. " Integrasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berbasis teknologi". *Jurnal Ilmu Hukum Aktual*. 18(1). hlm. 22–39. https://journal.appihi.or.id.

Lazuardy, A., Nurcahyo, R. 2024. Kristiningrum, E., Ma'aram, A.,Farizal, Aqmarina, S. N., dan Rajabi, M.F. "Teknological, Environmental, Ekonomical and Regulation Barriers to Electric Vehicle Adoption: Evidence from Indonesia". *World Electric Vehicle Journal* 15(9). hlm. 422. https://doi.org/10.3390/wevj15090422.

Loundon. K.C dan Jane P.Laundon. 2004. Management Informasi System, hlm.174. diakses dalam artikel Naniek Noviari. 2013. "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi". FE Udayana, Denpasar. https://e-journal.unmas.ac.id.

Li, Y. 2022. "Artificial intelligence and the modernization of China's online dispute resolution system". *Journal of East Asian Law*. 25(2). hlm. 178–199. https://doi.org/10.2139/ssrn.3642318.

Lubis, F. 2021. "Tantangan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Era Digitalisasi". *Jurnal Hukum dan Masyarakat*. 12(1), 67–81. https://.unila.ac.id.

Mauludin, Teza Salih, Tito Adwinata dan Arvin Galuh Dwiputra. 2021." Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Setelah Berlakunya 2021 Arbitration Rules dan Dampaknya Bagi Para Pihak". *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5 No. 1. hlm. 4. https://jhlg.rewangrencang.com/.

Mawardi, I. 2023. "Kepercayaan publik terhadap penyelesaian sengketa secara daring di Indonesia".*Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2). hlm. 115–132.https://doi. Org/10.34128/jht.v1i1.5.

Menkel-Meadow, C. 2018. Mediation, arbitration, and alternative dispute resolution (ADR). *Annual Review of Law and Social Science, 14*, 285–304. https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101317-030015.

Mestri, Alya Para dan Arif Suryono. 2024."Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) di Marketplace Shopee". Demokrasi: *Jurnal Riset Ilmu Hukum,Sosial dan Politik*.Vol.1,No.2.hlm.161.https://journal.appihi.or.id/index.php/Demokrasi/article/download/170/186/807.

Muhammad Faiz Aziz, Muhammad Arif Hidayah. 2020. "Perlunya Pengaturan Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce". *Jurnal Rechts Vinding Media Pembina Hukum Nasional*, Vol. 9 No. 2. hlm.276. https://pshk.or.id.

Nurjaman, Muhammad Izazi, Dena Ayu, Camelia Sofwan, Al-Rasyid dan Doni Witro". 2021. Jual Beli Online dan Penentuan Hukum yang Tejadi di dalamnya". *Al-Qanun:Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam*. Vol. 24, No. 2. hlm. 343. https://jurnalfsh.uinsa.ac.id

Noor, T. 2020. "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Benda Melalui Online". *Jurnal Hukum Al- Hikmah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyaraka*t. Vol. 1 No. 2. hlm. 248-259. https://jurnal.uisu.ac.id.

Nugroho, R. A., & Yuniarlin, P. 2021. Pelaksanaan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Persfektif Hukum Perdata . *Media of Law and Sharia*, 2(2), 190-206. https://journal.umy.ac.id.

Nurhadi, A. 2020. "Mekanisme Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh OJK". *Jurnal Ilmiah Kebijakan dan Keuangan Negara*. 14(3), 212–225. https://www.researchgate.net.

Nurlani, Meirina. 2021. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia". *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan*. Vol. 3 No. 1. https://jurnal.um.palembang.ac.id.

OECD. 2016. Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce.OECDPublishing.https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2016/05/oecd-recommendation-of-the-council-on-consumer-protection-inecommerce_g1g66e4e/9789264255258en.pdf?utm_source chatgpt.com.

OECD. 2021. "*Consumer dispute resolution and redress in the digital age"*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/consumer-dispute-resolution.

Organisation for Economic Co-operation and Development. 2024. *OECD Online Dispute Resolution Framework*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/325e6edc-en.

Putri, A. D. 2022. *"Evaluasi Efektivitas Penegakan Perlindungan Konsumen oleh OJK di Era Digitalisasi Keuangan". Jurnal Ekonomi dan Regulasi Keuangan*, 11(1), 45–60. https://researchgate. net.

Prasetyo, R. 2021. "Literasi Digital dan Akses Keadilan dalam Sistem Hukum Elektronik Indonesia". *Jurnal Komunikasi dan Hukum Digital*. 4(2), 88–102. https://repository.uhn.ac.id.

----------, R. 202. "Kepercayaan Publik terhadap Sistem Hukum Digital di Indonesia". *Jurnal Ilmu Hukum dan Teknologi*. 4(1), 65–83.https://ejournal.goacademica.com.

Raharjo, A. 2017. "Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, 24*(1), 121–140. https://doi.org/10.20885/iustum.vol24.iss1.art7.

---------, 2022. "Literasi digital dan efektivitas penyelesaian sengketa online di Indonesia". *Jurnal Komunikasi dan Informasi Hukum*. 5(1), hlm. 40–55.https://doi.org/10..20885/kritis.v32i2.10302.

Rahmawati, D., & Suryani, N. 2021. "Peran OJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan di Indonesia". *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, 7(2), 135–148. https://jurnal.unpad.ac.id.

Rayon Ballesteros, M. C., & González Ávila, J. L. (2024). *Online dispute resolution platforms (ODR): A legal and technical perspective*. *Law and Business*, 4(1), 28–38. https://doi.org/10.2478/law-2024-0006.

Reddy. N. 2023. "Should the Elektronic Communications and Transactions Act be amended to include electronic signatures for the sale of immovable property in Sounth Africa". *Soulth African Law Journal*. 140(4). hlm. 795-812. https://doi.org/10.47348/SALJ/v140/i4a5.

Rika, Lestari. 2013. "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 3 No.2. hlm. 219. https://jih.ejournal.unri.ac.id.

Riyadus Solikhin. "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia". *Jurnal Padjadjaran Law Review*. Vol.11 No. 1, (Juli 1, 2023). hlm.66.https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235.

Rule, C. 2010. "Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution. (paper).(Perdebatan jurisdiction& desain global". https://colinrule.com/writing/ucclj.pdf?utm_source chatgpt.com

Rule, C. 2016. "*Technology and the Future of Dispute Resolution"*. *Ohio State Journal on Dispute Resolution. 31*(3). 443–470. https://www.colinrule.com.

Rochmi, Alfi, Mashudi Hariyanto dan Heru Setiawan. 2021. "Memahami Konsep Transaksi Jual Beli Online Sesuai Hukum Islam". *AAINUL HAQ:Jurnal Hukum Keluarga Islam*. Vol.1, Edisi. 1. hlm. 78. https://ejournal.an-nadwah.ac.id

Sari, D. 2022. *"Peran LPKSM dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia"*. *Jurnal Perlindungan Konsumen*. 4(2), 98–112. htpps://mahesainstitusi.web.id.

Sari, D. A., & Widodo, R. 2023." Tantangan Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Hukum Digital di Indonesia". *Jurnal Hukum & Teknologi*. 5(2), 45–62.https://fh.untar.ac.id.

Sari, D. P., & Mahardika, Y. 2023. "Online Dispute Resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen digital". *Jurnal Reformasi Hukum*. 27(1), 101–120.https://doi/org/10.15408/jrh.v24i1.14494.

Saprida, Zuul Fitriani Umar, Fitria Raya. 2023. Ecomonica Sharia: *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah* . Vol. 8 No. 2. hlm. 129. https://ejournal.stebisigm.ac.id.

Schmitz, A. J. 2019. “Expanding access to remedies through eCourt initiatives”. *Washington University Journal of Law & Policy*. *60*(1). hlm. 89–112. https://doi.org/10.7936/lawpolicy.v67.7505.

----------. 2020. “ODR: The next green giant”. *International Journal of Online Dispute Resolution.* *7*(2). hlm. 111–130. https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022016003001004.

Shikhihutug, M.-E. B., & Septianita, H. 2025.*Regulating online dispute resolution in the digital era: A comparative socio-legal analysis*. *Adliya: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan*. https://doi.org/10.15575/adliya.v19i2.45323.

Siregar, R. 2021. “Implementasi online dispute resolution dalam penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia”.*Jurnal Ilmiah Hukum dan Pembangunan*, 51(4). Hlm. 987–1003. https://doi.org/10.21143/jhp.vol50.no2.2586.

Sitompul, Meline Gerarita. 2016. “Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia”. *Jurnal Renaissance*, Fakultas Hukum UNSRI. Vol. 1 No.02. hlm.76. https://media.neliti.com.

Solikhin, Riyadus. 2023. ”Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia”. *Padjadjaran Law Review*. Vol. 11, No. 1. hlm. 66. https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/download/1235/611/.

Suma, Muhammad Iqbal. 2024. “Penyelesaian Sengketa e-Commerce Melalui Online Dispute Resolution”. *Khairun Law Jurnal*. Vol. 7 Issue 2. hlm. 81. https://www.researchtgate.net/publication/380360777_Penyelesaian_Sengketa e-Commerce_Melalui Online_Dispute_Resolution.

Susanti, R.. 2019. “Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan. 49*(2). hlm.312–329. https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no1.1593.

Suprihantoso Sugiarto. 2019. “Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi*”. Jurnal Qawanin*. Vol.3 No. 1. hlm.51. https://moraref.kemenag.go.id.

Supriyanto, E. 2021. “ Kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia”. *Jurnal Lex Renaissance*. 6(1). hlm. 34–48. https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss1.art3.

Suryadi, F. 2022. “Kelemahan regulasi penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi digital di Indonesia”. *Jurnal Yustisia Indonesia*. 9(2), 77–93.https://jurnal.ar.raniry.ac.id.

Suryani, N., & Rahmawati, D. 2021. “Integrasi Pengawasan OJK dalam Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan”. *Jurnal Hukum dan Keuangan Negara*. 9(2), 155–170. https://journals.usm.ac.id.

Sitompul, H. 2020. “Penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan melalui LAPS SJK”. *Jurnal Yustisia. 9*(1), 35–50. https://doi.org/10.20961/yustisia.v9i1.40217.

Tami, Rusli. 2007. “Pengaturan Hukum dalam E-commerce untuk Melakukan Kegiatan Perdagangan di Indonesia”. *Jurnal Pranata Hukum*. Vol. 2, No. 2. hlm.117. https://media.neliti.com

Tan, D. 2020. “Digital justice and online dispute resolution in Singapore: Pathways and perspectives”. *Asian Journal of Law and Society*. 7(2), 178–195. https://doi.org/10.1017/als.2022.12.

Takenang, J. D., Akib, M., Sudirman, W. U., & Alfurqon, F. F. 2025. “E-Commerce Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution”. *SASI, 31*(2). 117–129. https://doi.org/10.47268/sasi.v31i2.1616, (Kamis Tanggal 02 Oktoer 2025).

Yasunobu Sato.2001. “The Japanes Mode of Dispute Processing”, Proceeding of the Round-table Meeting. *“Law and Socio-Economic Change in Asia II”*. Bangkok. hlm.152. https://journal.formosapublisher.org.

Yetno, Afred. 2022.”Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commer Bagi Konsumen Di Era Digital Di Indonesia”. *Riwayat Jurnal*.Vo.5No.2.hlm.170. htpps://ejournal.iahntp.ac.id/index.php/setyadhara.

Vostrykov, O., dan Sybirtseva, A. 2024. “Business Digitalization: devinition and tools.*Strategy of Economic Development of Ukraine*”. 54. hlm.5-16. https://doi.org/10.33111/sedu.2024.54.005.016.

Wahyuni, S. 2019. “Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi: Analisis efektivitas”. *Jurnal Rechts Vinding. 8*(2),211–228. https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v8i2.387.

Wahyuni, D., & Pratiwi, A. 2022. “Tantangan dan peluang implementasi online dispute resolution di Indonesia”. *Jurnal Hukum dan Masyarakat Digital*, 4(3). hlm. 205–220. https://doi.org/10.56338/jhmd.v2i2.3681.

Wang, J. 2022. "Judicial innovation in China: The rise of internet courts and digital governance". *Asian Journal of Law and Society*. 9(1). hlm. 34–57. https://doi.org/10.1017/als.2021.1.

Wong, M. 2022. "Building smart courts in Singapore: Technology, justice, and efficiency". *Singapore Law Review*. 40(1). hlm. 45–68. https://doi.org/10.2139/ssrn.3721456.

Widiantara, I Wayan dan I Made Sarjana. 2020."Upaya Hukum Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online". *Jurnal Kertha Desa*. Vol.9No.5. hlm.24.https://ojs.unud.ac.id/index.php/kethadesa/article/download/70083/39778.

Wulandari, A. 2020. "Legal Standing dan Pengakuan Pemerintah terhadap LPKSM". *Jurnal Administrasi Negara*. 15(1), 23–37. https://repository.metrouniv.ac.id.

Wulandari, R. 2021. "Evaluasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perlindungan konsumen". *Jurnal Hukum Responsif*. 13(2), 85– 99. https://doi.10.33603/reseponsif.v16i2.10769.

----------. 2021. Evaluasi peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen berbasis daring. *Jurnal Hukum Responsif*, 13(2), 85–99. https://doi.org/10.32734/jrh.v12i2.7145.

Yong, B. 2021. "Community Justice and Tribunals System (CJTS): Singapore's model for online dispute resolution". *International Journal of Online Dispute Resolution*.8(1).hlm.39.https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022018005001007.

**C. Makalah**

Rahardjo,Satjipto. 2000. *Mengejar Keteraturan Menemukan Ketidakteraturan (Teaching Order Finding Disorder)*. Pidato Mengakhiri masa jabatan sebagai guru besar tetap pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. 15 Desember 2000, hlm.8. https://Perpustakaan. Komnasperempuan.go.id.

**D. Hasil penelitian**

Geme, Maria Theresia. 2012. "Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Hukum Adat dalam Pengelolaan Cagar Alam Watu Ata Kabupaten Ngada. Provinsi Nusa Tenggara Timur. Malang: *Disertasi*. Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Unversitas Brawijaya. https://repository.unair.ac.id.

Mariam Darus Badruzaman. 2005. Mendambakan Kelahiran Seiber (Cyber Law) di Indonesia, Pidato diucapkan pada memasuki masa Purna Bhakti Guru Besar Tetap pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, Selasa 13 November 2001, bertempat di Hotel Toba, Medan, hlm. 3. Sebagaimana dikutip Man S. Sastrawidjaja. Bandung: Bunga Rampai Hukum Dagang, Alumni. https://repository.usu.com .

Shafiyyah, Ulaa Alyaa. 2023. "Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Market Provider dalam Penyelesaian Perselisihan Antara Buyer dan Seller". *Skripsi* .Tidak diterbitkan, Program Studi Hukum Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. https://dspace.uii.ac.

**E. Situs Internet**

ANTARA. 2024. Indonesia's internet penetration hits 79.5 percent. *ANTARA News*. https://Antara.com. (Kamis, 02 Oktober 2025).

Arma Law (newsflash). (2024, May 29). *Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution*. Diakses dari https://www.arma-law.com/news-event/newsflash/alternative-financial-services-sector-dispute-resolution-institution (Sab'tu, tanggal 18 Oktober 2025).

Artikel & kajian tambahan (aksesibilitas, standards): ODR.info standards page; sumbangan penelitian terbaru pada ODR platforms (sumber ringkasan/analisis). https://odr.info/standards/?utm_source chatgpt.com (Rabu Tanggal 01 Oktober 2025).

Analisis tugas-fungsi BPKN, kajian dan rekomendasi sumber hukum online, artikel hukum, dan dokumen PP yang menjelaskan kemampuan BPKN dalam memberikan rekomendasi kebijakan". https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-fungsi-badan-perlindungan-konsumen-nasional-bpkn-lt5ee046de7671e/?utm_sourcechatgpt.com (Kamis, 25 September 2025).

Binus University. "Apa Itu Bisnis Digital dan 9 Ide Bisnis Digital yang Menjanjikan". https://binus.ac.id,(sab'tu 21Juni 2025).

Catatan tentang peran strategis BPKN menghadapi isu perlindungan konsumen digital(dokumenkebijakan&pengumumanBPKN)".https://bpkn.go.id/ utm_source chatgpt.com (Kamis 25 September 2025).

Cakrawala University. "Teknologi Digital: Pengertian. Jenis dan Contohnya dalam Kehidupan Sehari-hari". https://www.cakrawala.ac.id (sab'tu 21 Juni 2025).

ChatGPT, Contoh kasus ODR dan contoh putusan ODR https://chatgpt.com/c/69a8b91a-8590-8324-bc80-8c37206ebc6a.(kamis,05 Maret 2026).

Dipstrategy.”Statistik Menarik Industri Digital di Indonesia Tahun 2025”. https://dipstrategy.co.id. (minggu, 22 juni 2025).

Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum ,”Apa itu sengketa konsumen (https://badilum.mahkamahagung.go.id) (Jum’at, 06 Maret 2026).

Federal Judicial Center. ”The U.S Legal System:AShort Description”. https://ar.usembassy.gov/wpconent/uploads/sites/26/2016/03/U_S_Legal_Sytems_English07.pdf (senin, 04 Juli 2022).

Hybrid learning, *pengertian manfaat langkah –Quipper Blog*, www.quipper.com, https://www.quipper.com(rabu, 04 Maret 2026).

Guodong Du. “What’s Chinese Legal System China Legal Research Guide”. China Justice Observer, March 18, 2020. https://www.chinajusticeobserver.com/a/what-is chinese-legal-system (selasa, 02 Maret 2022).

Hanim Hamzah. “Legal System in Indonesia: Overview”. Thomson Reuters Practical Law,01April2021. https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-010-7310?transitionTypeDefault&contexData(sc.Default)&firstPagetrue. (Kamis, 30 Juni 2022).

Informasi hubungan kerja BPKN dengan LPKSM dan pemangku kepentingan di tingkat daerah (dokumen JDIH & publikasi BPKN)”. https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/stream/2209/2?utm_sourcechatgpt.com (Kamis, 25 September 2025).

JDIH Kementrian Perdagangan RI. https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan konsumen?utm_sourcechatgpt.com (Rabu Tanggal 24 September 2025).

Katadata. “*Ada 185 juta Pengguna Internet di Indonesia pada Januari 2024*”. https://data boks.katadata.co.id. (Kamis, 04 Juli 2024).

LAPS-SJK. (n.d.). *Beranda / Tentang LAPS-SJK*. Diakses dari https://lapssjk.id (Sab’tu 18 Oktober 2025).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). (n.d.). *Peraturan dan pedoman LAPS SJK; Peraturan acara mediasi/arbitrase; FAQ*. https://lapssjk.id (Rabu, 22Oktober 2025).

Media Digital. “Herbolnas. 2024: *Transaksi E-commerce Diproyeksi Capai Rp 47 Triliun*”. https://ekonomi.bisnis.com. (Rabu, 11 Desember 2024).

Media Indonesia. “*Ini Pengertian Adil Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia*”. https://mediaindonesia.com. (Selasa, 24 Februari 2025).

Ministry of Law Singapure. “*Our Legal System, Ministry of Law Singapure, 21 Juni 2018”*. https//www.mlaw.gov.sg/about-us/our-legal-system/ (Senin, 04 Juli 2022).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (n.d.). *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Diakses dari https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx.hari (Sab’tu, 8 Oktober 2025).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2020. *Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*; serta Peraturan OJK lainnya tentang layanan pengaduan konsumen. https://ojk.go.id. (Sab’tu, 8 Oktober 2025).

Otoritas Jasa Keuangan. 2023. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.OJK. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan/POJK 2022 No. 20 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.pdf. OJK (Rabu 22 Oktober 2025).

Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia. Diakses dari https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999. (Selasa, 23 Desember 2025).

Sasana Digital Empowering Digital Transformation. “*25 Maerketplace Online Terbesar di Indonesia Update 2024*”. https://sasanadigital.com. (sab’tu, 14 Desember 2024).

Sasana Digital. ”Sekilas Pandang Revolusi Industri 4.0”. https://jendela.kemdikbud.go.id (Senin 23 juni 2025).

Situs resmi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), halaman utama dan tugas/fungsi. Lihat profil, tugas & kegiatan BPKN di situs resmi”, https://bpkn.go.id/?utm_sourcechatgpt.com. (Rabu 24 September 2025).

Sun Life Indonesia. (2024, May 10). *Remote Dispute Resolution or Outside Jakarta by LAPS-SJK*. Diakses dari https://www.sunlife.co.id/en/about-us/newsroom/news-and-events/2024/penyelesaian-sengketa-jarak-jauh-di-laps-sjk (Sab'tu,18 Oktober 2025).

Sumber sekundarliputan berita dan penjelasan media tentang peran BPKN serta pembahasan terkait dinamika perlindungan konsumen(mis.liputan6)". https://www.liputan6.com/feeds/read/5774792/bpkn adalah lembaga perlindungan konsumen ini fungsi tugas dan kewenangannya utm sourcechatgpt.com (Kamis 25 September 2025).

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Vienna: UNCITRAL. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. (Selasa,23 Desember 2025).

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). *Technical Notes on Online Dispute Resolution.* https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf utm_source chatgpt.com, (Rabu 01 Oktober 2025).

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2016). https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical_notes utm_source chatgpt.com. (Senin,03 Agustus 2026).

Universitas Medan Area.*" Hukum Bisnis Digital"*. http://ekonomi.uma.ac.id, (sab'tu, 21 juni 2025).

Peraturan Presiden tentang hak keuangan dan fasilitas bagi Pimpinan/Anggota BPKN (contoh: Perpres No.39/2022) dan ketentuan administratif terkait", https://peraturan.bpk.go.id/Details/201490/perpres-no-39-tahun-2022?utm_sourcechatgpt.com (Rabu 24 September 2025).

Penjelasan sejarah pembentukan BPKN dan peralihan dari PP No.57/2001 ke PP No.4/2019; dokumentasi Setkab & materi sosialisasi pemerintah". https://setkab.go.id/presiden-jokowi-tandatangani-pp-no-42019-tentang-badan-perlindungan-konsumen-nasional/?utm_sourcechatgpt.com.(Rabu 24 September 2025).

Platform E-commerce Terpopuler di Indonesia 2024-Edot. *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia pada Awal 2024, Siapa Juaranya*. https://edot.id. (Rabu, 29 Januari 2025).

Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK). *Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)*. Tersedia: https://pshk.or.id/publikasi/riset/digitalisasi-dan-akses-konsumen-terhadap-keadilan-consumer-access-to-justice-di-indonesia-online-dispute-resolution-odr/ (analisis keterbatasan kebijakan). (Rabu, 24 September 2025).

Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia. (n.d.). *Siapa Kami*. https://www.pshk.or.id/siapa-kamihttps://www.pshk.or.id/siapkami/?utm_source=chatgpt.com.(Senin, 03 Agustus 2026).

Putusan Triun de Gande Instance de Paris dalam bahasa Perancis dan terjemahannya dalam bahasa Inggris dapat dibaca pada http://www.juriscom.net. (Kamis, 30 Januari 2025)

World Bank. 2023. *Alternative Dispute Resolution* ( laporan / nota kebijakan terkait ADR dan *Online Dispute Resolution* (ODR). Diakses dari https://documents1.worldbank.org/curated/en/099061623070526063/pdf/P195020ec61480e0b26e0819838c1e203.pdf. (Selasa,23 Desember 2025).

**F. Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (*Law No.* 27/2022 *on Personal Data Protection*). Lembaran Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**G. Peraturan Pemerintah, Permendagri, Kepmen, Perma**

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

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Permendag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Pedoman Tugas dan Fungsi BPSK.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2019. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (PERMA No.1/2019).