

LEGALITAS PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE* MELEWATI SISTEM ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*)

Titin Purnama Sella^a, Adinda Ari Wijayanti^a, Adrian Nugraha^a,
Ibrahim Danjuma^b, Dian Afrilia^a

^a *Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Email: titinpurnamasella@fh.unsri.ac.id, adindaariwijayanti@fh.unsri.ac.id, adriannugraha@fh.unsri.ac.id, dianafriilia@fh.unsri.ac.id.*

^b *Faculty of Law, Sa'adu Zungur University, Bauchi State, Nigeria
Email: idanjuma27@gmail.com*

Naskah diterima: 18 November 2025; 26 November 2025; disetujui: 23 Desember 2025

DOI: 10.28946/rpt.v14i2.4905.5387

Abstrak:

Penelitian ini membahas tentang transaksi perdagangan elektronik atau *E-commerce* yang menjadi salah satu bentuk perdagangan modern di era digital. Meskipun *E-commerce* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam setiap transaksi, di sisi lain muncul berbagai risiko yang perlu diperhatikan, seperti perlindungan data pribadi, keamanan regulasi, tindakan penipuan, serta berbagai aktivitas lain yang dapat merugikan konsumen maupun penjual. Untuk meminimalkan dampak dari risiko tersebut, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, cepat, dan efisien. Salah satu inovasi yang berkembang adalah penyelesaian sengketa secara daring melalui sistem *Online Dispute Resolution* (ODR). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model penyelesaian sengketa secara ODR serta menelaah regulasi yang mengatur pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan kepustakaan yang bersumber dari berbagai literatur, seperti jurnal ilmiah, buku, dan regulasi terkait, yang dijelaskan secara deskriptif dengan data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia perlu mengadopsi sistem penyelesaian sengketa ODR sebagai alternatif di luar pengadilan untuk mendukung ekosistem perdagangan digital. Saat ini, pelaksanaan ODR masih mengacu pada Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), sehingga diperlukan peraturan khusus yang secara komprehensif mengatur mekanisme dan implementasi ODR dalam transaksi *E-commerce* guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak yang bertransaksi.

Kata Kunci: *E-commerce*; ODR (*Online Dispute Resolution*); Regulasi

Abstract:

This research examines electronic commerce (E-commerce) as a contemporary form of online trade that is widely used at present. The sophistication and convenience of E-commerce transactions must be accompanied by awareness of various risks that frequently arise, such as data protection issues, regulatory gaps, fraud, and other harmful acts that may disadvantage both consumers and sellers. These developments have encouraged the emergence of dispute resolution mechanisms conducted fully online, known as Online Dispute Resolution (ODR). The purpose of this study is to identify and analyze the models of dispute settlement through ODR, as well as the regulations that further govern its implementation. The research employs a normative legal method, relying on library materials in the

form of journals, books, and other relevant sources, which are described descriptively using qualitative data. The findings of this study indicate that Indonesia needs to adopt the implementation of ODR as an out-of-court mechanism for resolving disputes arising from E-commerce transactions. In practice, the current application of ODR still refers to the provisions of the Arbitration and Alternative Dispute Resolution Law, so there is an urgent need to design specific regulations on ODR mechanisms in E-commerce disputes in order to ensure legal certainty.

Keywords: *E-commerce; ODR (Online Dispute Resolution); Regulations*

LATAR BELAKANG

Pada perkembangan masyarakat sekarang tidak lepas dengan penggunaan teknologi berbasis digital dalam aktifitas sehari-hari. Teknologi digital ini memunculkan berbagai aktifitas masyarakat secara online. Salah satu dapat dilihat dalam aktifitas jual beli yang dilakukan yakni *E-commerce* (Electronic Commerce). *E-Commerce* termasuk *E-Business* merupakan aktivitas antara penjual dan pembeli dalam bentuk fashion, alat rumah tangga, makan serta transaksi lainnya. Adapun setiap transaksi menggunakan media digital. Digital yang dimaksud disini merupakan suatu jaringan yang bersifat umumnya serta terbuka yang mengaksesnya menggunakan internet yang dapat diakses diluar dibatas negara dengan menggunakan aturan nasional yang berlaku.¹

Pemanfaatan *E-commerce* dalam dunia perdagangan sangat memberikan manfaat bagi perdagangan itu sendiri, bukan hanya masyarakat Indonesia yang terdampak manfaatnya tetapi masyarakat internasional juga. Karena adanya *E-commerce* memberikan pengurangan biaya dalam pengoperasionalnya. Selain itu dengan adanya *E-commerce* toko yang bersifat online sehingga meminimalisir untuk melakukan perekrutan karyawan. Dapat dilihat juga, metode yang digunakan yakni penjual tidak diharuskan mempunyai toko fisik karena pada dasarnya *E-commerce* ini menggunakan marketplace dalam membuat kegiatan usahanya secara online.

Marketplace digunakan sebagai wadah bagi penjual dalam berinteraksi pada kegiatan jual beli online. Di Indonesia sendiri sudah banyak terdapat platform marketplace berupa Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Tiktok Shop dan Blibli. Pada dasarnya marketplace ini sudah menggunakan sistem one stop shopping yang mana pengguna aplikasi sudah dapat membeli berbagai macam produk dalam satu aplikasi.² Dengan banyaknya pengguna media sosial tidak fenomena perkembangan *E-commerce* di Indonesia sangat meningkat tajam. Dengan adanya transaksi *E-commerce* ini sangat menggenjot masuknya investor untuk berinvestasi sehingga menciptakan lapangan kerja baru serta meningkatkan pendapatan perkapital. Disamping itu, dengan banyaknya manfaat dan peran *E-commerce* itu sendiri tentu tidak lepas dari ancaman serta tantangan dalam penggunaannya.

Perkembangan *E-commerce* juga tidak diliputi oleh sengketa seperti layaknya hubungan hukum konvensional lainnya juga dapat terjadi pada transaksi *E-commerce*. Semakin banyak dan luasnya kegiatan perdagangan semakin banyak sengketa yang harus diselesaikan. Dengan adanya *E-commerce* ini juga menimbulkan perilaku yang konsumtif yang mungkin sengketa ini terjadi karena pelanggaran atau wanprestasi. Tak jarang konsumen juga mengalami sebuah kerugian pada saat bertransaksi seperti barang yang tidak sesuai pada saat ditampilkan pada aplikasi, pembayaran yang salah dan waktu pengiriman yang tidak sesuai. Tetapi tidak dipungkiri bahwa tidak hanya konsumen yang dirugikan penjual juga sering dirugikan seperti halnya wanprestasi yang dilakukan pembeli pada sistem pembayaran COD diplatform Shopee. Tindakan ini merupakan tindakan tidak beritikad baik yang menimbulkan kerugian bagi penjual meliputi kerugian packing, waktu, dan lain-lain. Hal ini merupakan suatu permasalahan

¹ Wawan Muhwan Hariri, Hukum Perikatan: Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 337.

² Tim eDOT, Platform *E-Commerce* terbesar di Indonesia, 22 April 2025, <https://edot.id/id/articles/5-E-Commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>.

yang terdapat pada penggunaan media *E-commerce*. Oleh sebab itu, adapun penyelesaian sengketa *E-commerce* bisa melalui jalur pengadilan dan diluar pengadilan. Jalur diluar pengadilan bisa menggunakan metode Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang umumnya meliputi negosiasi, mediasi, arbitrase dan konsiliasi melalui lembaga BPSK (badan penyelesaian sengketa konsumen) atau ODR (*Online Dispute Resolution*) menggunakan teknologi.³

Konteks internasional, penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh sistem hukum dan tingkat adopsi teknologi di tiap negara. Di Amerika Serikat, ODR telah berkembang pesat melalui American Arbitration Association (AAA), lembaga terkemuka yang menawarkan layanan penyelesaian sengketa secara daring dengan proses negosiasi, mediasi, dan arbitrase berbasis teknologi, serta sistem otomatis untuk diagnosis dan manajemen perkara secara online. Di Uni Eropa, ODR diintegrasikan dalam kerangka hukum konsumen melalui Digital Services Act (DSA) (Peraturan (UE) 2022/2065), yang mewajibkan semua platform digital, terutama marketplace dan penyedia layanan digital, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa online yang terstandarisasi dan transparan sebagai bagian dari perlindungan konsumen lintas negara anggota.⁴ Di Nigeria, perangkat ODR masih dalam tahap awal pengembangan, didukung oleh lembaga seperti Lagos Multi-Door Courthouse (LMDC) yang mulai mengadopsi ODR, meskipun belum ada payung regulasi nasional yang secara khusus mengatur ODR; regulasi ADR dan inisiatif sektor publik dan swasta sedang diarahkan untuk memperkuat legalitas dan efektivitas ODR melalui pembaruan regulasi, peningkatan teknologi, serta pengakuan atas keabsahan keputusan ODR di ranah hukum nasional.⁵

Online Dispute Resolution (ODR) adalah suatu sistem penanganan perselisihan secara Alternative Dispute Resolutio (ADR) yang menggunakan media elektronik berupa internet yang meminimalisasi pertemuan secara langsung. ODR ini sudah banyak diterapkan oleh negara maju dalam transaksi online. Di Indonesia sendiri pemerintah sudah menindak lanjutkan penyelesaian sengketa secara ODR pada transaksi *E-commerce*. Karena sistem penanganan sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi atau sekarang disebut AI. Sistem ODR ini dalam pelaksanaannya juga mengalami beberapa hambatan dan tantangan pada proses dalam penyelesaian sengketa yang berlangsung. Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai ORD yakni Waluyo dkk mengenai penanganan perselisihan ODR pada Fintech di Era Industri 4.0.⁶ dan Teza dkk yang membahas pelaksanaan ODR setelah berlakunya 2021 arbitration rules dan dampaknya bagi para pihak.⁷ Maka, pada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pertama, Model penyelesaian sengketa secara ODR serta resikonya, serta Kedua, berkaitan dengan regulasi hukum terhadap penyelesaian sengketa secara ODR pada transaksi *E-commerce* di Indonesia.

METODE

³ Amriani, N. (2012). Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm. 13.

⁴ Daniela Peterka-Benton, 'Fighting Disinformation Online: The Digital Services Act in the American Context', *Social Sciences*, 2025 <<https://doi.org/10.3390/socsci14010028>>.

⁵ Emilia Onyema, 'The Multi-Door Court House (MDC) Scheme in Nigeria: A Case Study of The Lagos MDC', *Apogee Journal of Business, Property & Constitutional Law*, 2.7 (2013), 96–130.

⁶ Suprihantosa Sugiarto, 'ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA MODERNISASI', *Qawānīn Journal of Economic Syariah Law*, 3.1 (2019), 50–65 <<https://doi.org/10.30762/q.v3i1.1484>>.

⁷ Teza Salih and Tito Adwinata, 'THE ENACTMENT OF THE 2021 ARBITRATION RULES AND ITS', 5.1 (2024), 1–20.

Peneliti menggunakan cara yang bersifat yuridis normatif dengan pendekatan studi kepustakaan.⁸ Sumber penelitian yang digunakan berupa kepustakaan, aturan hukum, buku serta dokumen lainnya seperti jurnal yang berkaitan pada penyelesaian sengketa ODR pada transaksi *E-commerce*. Hasil dari penelitian ini dianalisis secara kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif dengan kalimat-kalimat.⁹

ANALISIS DAN DISKUSI

Transaksi *E-commerce* memberikan kemudahan bagi penggunanya yang mana semua hal yang diperjual belikan ada pada marketplace yang telah disediakan serta cara mengaksesnya juga sangat mudah bagi konsumen. Penggunaan *E-commerce* semakin marak digunakan bagi secara global maupun secara nasional khususnya di Indonesia. Tetapi, dengan kemudahan yang diberikan ada beberapa pelanggaran terhadap konsumen dalam penggunaan *E-commerce* tersebut, seperti marak terjadinya kebocoran data, penipuan, pemalsuan data hingga praktik ilegal jual beli rekening bank.¹⁰ Menurut Kementerian Perdagangan (Kemendag) melaporkan jumlah pengaduan dalam transaksi *E-commerce* pada tahun 2022 - 2025, sebanyak 20.942 aduan masuk tepatnya 19.428 yang berkaitan dengan perdagangan online.¹¹

Dari data diatas dapat dilihat bahwanya belum ada yang mengakomodasi perlindungan konsumen pada penggunaan platform *E-commerce* di Indonesia. Serta sebagian besar transaksi *E-commerce* pembuktian sering kali mengalami kerumitan yang mana kegiatan komunikasi serta informasi dilakukan secara digital sehingga bukti hanya berbentuk elektronik yang dapat dimanipulasi. Maka, banyaknya potensi sengketa yang sangat besar pada transaksi *E-commerce* sehingga konsumen perluantisipasi perlindungan dirinya apalagi jika terjadi transaksi ini bersifat lintas batas (*cross border*). Resiko ini menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan praktis, yakni penanganan perselisihan secara online disebut juga *Online Dispute Resolution (ODR)*. Hadirnya ODR ini menjadi bentuk pengembangan dari *Alternative Dispute Resolution (ARD)*.

1. Model Penyelesaian Sengketa ODR

ODR (*Online Dispute Resolution*) merupakan opsi penanganan perselisihan melalui perangkat digital berupa internet untuk memutuskan konflik para pihak. ODR merupakan digitalisasi yang dapat mencari solusi dalam menyelesaikan sengketa pada transaksi *E-commerce*. ODR merupakan penyelesaian sengketa online berbentuk aplikasi teknologi yang berkerja secara manual maupun digital .

Lahirnya ODR berasal dari harmonisasi *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dengan *Information of Computer Technology (ICT)* yang menjadi model pada proses penyelesaian sengketa secara online. Karena banyaknya transaksi *E-commerce* secara online maka penyelesaian sengketa secara tradisional sangat tidak efisien lagi untuk digunakan.¹² Adapun pihak-pihak dalam ODR yakni:

- a. Pihak yang bersengketa khususnya dalam transaksi *E-commerce*.
- b. Fasilitator.
- c. *ICT Assistance*

⁸ Yulianto Achmad Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Yogyakarta:Pustaka pelajar, 2017).

⁹ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2016. hlm.24.

¹⁰ Setia Putra, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce', *Jurnal Ilmu Hukum*, 5.2 (2015), 197 <<https://doi.org/10.30652/jih.v4i2.2794>>.

¹¹ CNBC Indonesia "Muncul Fenomena Barang Palsu Banjiri Ecommerce, Ribuan Orang RI Korban" selengkapnya di sini: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250424155517-4-628483/muncul-fenomena-barang-palsu-banjiri-ecommerce-ribuan-orang-ri-korban>.

¹² Katsh, E Rifkin, *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco:Jossey Bass, 2001 hlm 9

Penyelesaian sengketa ODR ini bisanya dapat dilakukan pada penyelesaian sengketa pedagang dengan jalur damai. Kasus-kasus hukum perdagangan dalam menangannya biasanya hasil yang didapat berupa berupa *win-win solution* dari *e-adjudication (Online Arbitration)*. Ada 4 tipe penyelesaian sengketa melalui ODR, yakni:¹³

- a. *Online Settlement* merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara final menggunakan media elektronik secara online.
 - b. *Online Arbitration* merupakan media elektronik berbentuk website arbitase yang didalamnya terdapat arbitrator yang berkualitas.
 - c. *Online Resolution of Consumer Complaints* merupakan e-mail yang digunakan dalam mengatasi masalah konsumen dalam transaksi *E-commerce*.
 - d. *Online Mediation* merupakan website mediasi yang berisi mediator yang berkualitas.
- Secara umum ODR memiliki 4 komponen syarat sah yang harus dimiliki, yakni:
- a. ODR selaras dengan ADR yangmana pihak-pihak yang mengalami sengketa harus sepakat untuk melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau tidak. Bedanya hanya terletak pada penggunaannya internet dalam penyelesaian sengketa.
 - b. Pedoman yang diberikan secara professional yang ditujukan kepada para pihak dalam melaksanakan proses ADR secara online.
 - c. Berlaku pengaturan ADR dalam pengoperasian penyelesaian sengketa secara ODR.
 - d. Media yang dipakai yakni *Send Document, Video Conference, Meet online Access Database* dan sebagainya

Berikut ini cara penggunaan mekanisme ODR dalam layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, negosiasi dan arbitrase, yakni:¹⁴

Negosiasi Online pada dasarnya memiliki 2 jenis yakni negosiasi online otomatis dan negosiasi berbantuan. Negosiasi berbantuan dimana para pihak dapat memperoleh informasi serta rekomendasi teknologi selama diskusi yang dapat membantu mereka mencapai solusi dalam permasalahan yang terjadi. Negosiasi otomatis merupakan perjanjian yang membedakan adalah perjanjian yang dibuat serta dianalisis tanpa interaksi manusia. Dengan penggunaan negosiasi online ini, maka permasalahan yang terjadi diselesaikan dan tercapainya kesepakatan oleh para pihak dengan bantuan internet atau perangkat komputer.

Mediasi Online, merupakan mediasi menggunakan internet atau alat komunikasi elektronik lainnya. Salah satu tujuan utama ODR melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi yakni karena terciptanya efektivitas serta efektif dalam mencapai suatu kesepakatan oleh para pihak.

Arbitrase Online berupa teknologi yang digunakan arbiter dalam mengambil keputusan dengan bantuan pihak ketiga. Yangmana pada prosesnya para pihak yang mengalami permasalahan menggunakan arbiter yang disepakati oleh para pihak diuar pengadilan sehingga tercapainya keputusan yang bersifat final dan mengikat.

Mekanisme ODR disetiap negara memiliki perbandingan yang berbeda dalam penyelesaiannya. Hampir semua negara sudah menggunakan penyelesaian sengketa melalui ODR. ODR ini pertama kali muncul Philadelphia Amerika Serikat 1995 disebut dengan *Virtual Magistrate (VM)* sebagai wadah mengatasi perselisihan antara fasilitator

¹³ Eglè Kybartienė Feliksas Petrauskas, 'ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTES', *ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTES*, 6195.3 (2025), 921–41 <<https://doi.org/10.4324/9781003594512>>.

¹⁴ Damang. "Online Dispute Resolution." *Negara Hukum*, 15 May 2013, <http://www.negarahukum.com/hukum/online-dispute-resolution.html>, accessed 29 May 2024

internet service providers dan pemakai users.¹⁵ Ada 3 model penerapan ODR yang diadopsi pada tingkat global, menurut Joseph W. Goodman, baik sistem berbasis siber otomatis dengan kombinasi penggunaan perangkat komputer dengan bantuan manusia dalam pengoperasiannya sebagai sarana pemanfaatan yang lebih efisien dan efektif, yakni berupa:

- a. *Fully Automated Cyber Negotiation* merupakan sistem penyeimbangan penyelesaian sengketa ODR secara otomatis yang disesuaikan dengan laporan yang dibuat oleh pelapor dan terlapor.
- b. *Using Software and Facilitator* merupakan sistem yang mana ada pihak ketiga sebagai mediator dalam mediasi, adapun tata caranya, yakni:
 - 1). Para pihak memilih pihak ketiga.
Pihak ketiga disini berfungsi membantu untuk menentukan pola perundingan dalam mengajukan penyelesaian secara ODR.
 - 2). Lalu otomatis akan melakukan perundingan hingga tercapai kesepakatan menggunakan teknologi yang sudah ada.
- c. *Using Online Technology* merupakan sistem pemilihan perangkat baik berupa email atau aplikasi lain seperti WA, Forum dan konferensi video. Adapun tata caranya sama dengan penyelesaian sengketa secara konvensional tetapi di sini menggunakan ODR dalam penyelesaian sengketa yakni arbitrase, mediasi, dan negosiasi.¹⁶

Di Amerika Serikat sistem penyelesaian sengketa secara ODR dilakukan oleh perusahaan arbitrase yakni *American Arbitration Association (AAA)*. Tujuan dibentuknya AAA ini untuk memberikan bantuan mengatasi perselisihan di luar pengadilan sesuai ketentuan Undang-Undang Arbitrase Federal. Adapun perselisihan yang ditangani oleh AAA yakni konsumen, teknologi, kekayaan intelektual, perdagangan Internasional, ketenagakerjaan, layanan kesehatan dan jasa keuangan yang mana pada penyelesaian dilakukan secara bertahap dengan sistem ODR. Tahapan yang pertama para pihak yang bersengketa terlebih dahulu mendaftarkan serta mengisi formulir data pribadi pada website yang telah disediakan. Setelah itu para pihak melakukan permintaan kepada AAA melalui aplikasi digital berupa email, surat, faks dan sebagainya. Selanjutnya AAA memberi tahu kedua pihak untuk menunjuk pihak ketiga dalam menangani kasus tersebut serta memberikan tatacara memulai kasus secara online.¹⁷ Hingga kasus tersebut sampai dengan keputusan yang final.

Dinegara Uni Eropa dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa secara ODR diwajibkan sebelum memasuki ranah penyelesaian sengketa secara pengadilan dengan tujuan agar menghindari perkara yang masuk terlalu banyak dipengadilan maka diperlukan usaha penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu. Menggunakan sistem ODR as an online, offline, and hybrid settlement procedure yang intinya manfaat lebih terencana dan canggih dalam penyelesaian sengketa antar pihak. *The initial section of Article 17* menjelaskan bahwa semua negara bagian EU tidak boleh menolak semua penyelesaian sengketa di luar pengadilan serta menjamin semua layanan informasi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa sesuai dengan hukum yang berlaku. Lembaga platform Pusat Konsumen Eropa (ECC-net) dalam penyelesaian sengketa secara ODR

¹⁵ Pablo Cortes, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Abingdon: Routledge, 2011, hlm. 54. Lihat United Nations Conference on Trade and Development, *E-Commerce and Development Report 2003* New York and Geneva: United Nations, 2003, Hlm. 180-181. Lihat juga Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace," 2006, *Lex Electronica* 10(3). https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf, hlm. 2. (diakses 23 April 2020).

¹⁶ Joseph Goodman, 'The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites', *Duke Law & Techy Review*, 2.1 (2003), 1-16 <<http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>>.

¹⁷ Ethan Katsh, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, 2019.

melalui web komisi Eropa consumer-redress.ec.europa.eu. yang lebih memudahkan dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.¹⁸ Badan yang disertifikasi berdasarkan Undang-Undang Layanan Digital (DSA) (Peraturan (UE) 2022/2065).¹⁹

Perkembangan ODR di Nigeria semakin mendapat perhatian serius dengan diluncurkannya National Policy on Arbitration and *Alternative Dispute Resolution* pada tahun 2024, yang membangun pondasi dari berlakunya Arbitration and Mediation Act 2023. Kebijakan nasional ini memperkenalkan berbagai inovasi, termasuk model klausula penyelesaian sengketa berjenjang—negosiasi, mediasi yang dapat dilakukan secara virtual, dan arbitrase sebagai upaya terakhir.²⁰ Selain memperkuat peran lembaga seperti *Lagos Multi-Door Courthouse* (LMDC) dan *Lagos Court of Arbitration*, Nigeria semakin mendorong integrasi digital dengan memperbaiki platform manajemen perkara dan menerapkan protokol arbitrator darurat, sejalan dengan praktik internasional. Meskipun sudah terdapat kerangka hukum yang mendukung pemrosesan arbitrase serta pengakuan komunikasi dan proses daring, ODR di Nigeria masih menghadapi tantangan berupa belum adanya regulasi khusus, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta literasi digital di kalangan masyarakat dan praktisi hukum.²¹

Implementasi ODR di Indonesia berkaitan pada pertumbuhan transaksi *E-commerce* yang semakin menjamur. Di Indonesia lembaga menanggapi penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia). Adapun peraturan tatacara penanganan perselisihan oleh BANI, yangmana para pihak sepakat lalu membuat perjanjian melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan putusan akan diberikan oleh Majelis Arbitrase. ODR merupakan alat penyelesaian sengketa yang sederhana dan fleksibel. Yangmana setiap tahap dalam sengketa dilakukan secara online khususnya pada transaksi *E-commerce*. BANI yang merupakan lembaga penyelesaian sengketa juga menanggapi penyelesaian sengketa secara ODR ini.²² Namun, masih perlu diperhatikan kembali oleh BANI agar penyelesaian sengketa secara ODR bisa diterapkan seperti peraturan mengenai tata cara, website, prosedural berarbitrase dan kesiapan arbiter/mediator,

Model pelaksanaan ODR bisa diterapkan di Indonesia dalam penanganan perselisihan *E-commerce* yakni:²³

- a. *Blind Bidding/Blind Negotiation* merupakan sistem negosiasi antara pihak yang bersengketa yang dukungan perangkat digital. Contohnya [cybersettle.com](https://www.cybersettle.com).
- b. Negosiasi Online merupakan sistem online yang memberikan fasilitas kepada para pihak untuk dapat melakukan pertukaran informasi agar dapat membantu memberikan solusi terikat penyelesaian sengketa yang terjadi. Layanan yang digunakan SmartSettle.

¹⁸ ECC Net, How to Enforce My Consumer Rights in Europe. <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/how-enforce-my-consumer-rights-europe>

¹⁹ EU website, Out-of-court dispute settlement bodies under the Digital Services Act (DSA). <https://digital-strategy.ec.europa.eu/translate.google/en/policies/dsa-out-court-dispute>,

²⁰ Abdulrazaq Adelodun Daibu, Taiye Oniyide, and Yunus Adelodun, 'Covid-19 Pandemic and Emerging Trends in Dispute Resolution in Nigeria: From Alternative Dispute Resolution to Online Dispute Resolution', *African Journal of International and Comparative Law*, 33.1 (2025), 29–52
<<https://doi.org/10.3366/ajicl.2025.0511>>.

²¹ Onyema.

²² Brian Austin Mauritz and Heru Suyanto, 'Penyelesaian Sengketa Dengan Arbitrase Secara Online Di BANI Pada Masa Pandemi Covid-19', *Era Hukum - Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 19 (2021), 238–64.

²³ Laelatus Syahna FA, Soesi Idayanti, and Erwin Aditya Pratama, 'Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1.3 (2023), 713–36
<<https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/262>>.

- c. *Online Negotiation cum Mediation* merupakan sistem dimana jika negosiasi ini gagal maka mediator akan menolong terbentuknya kesepakatan. Layanan yang digunakan SquareTrade.com.
- d. *Document Arbitrase* merupakan penyelesaian sengketa dengan email dalam proses arbitrase dalam penyelesaian. Email ini digunakan untuk melimpahkan sengketa para pihak setelah arbiter menjawab semua pertanyaan berkaitan dengan sengketa dan memberikan kesimpulan akhir mengenai kasus tersebut. Layanan yang digunakan Webdispute.com.
- e. Arbitrase Online melalui Video Conference merupakan sistem penyelesaian sengketa menggunakan video conference untuk arbitrase. Video conference menghemat biaya, mudah pengaplikasiannya serta mengurangi intervensi oleh para pihak. Layanan yang digunakan CANWINTM.

Resiko yang dapat terjadi dalam menghambat penerapan penyelesaian sengketa secara ODR di Indonesia, yakni:

- a. Aturan hukum yang belum pasti karena belum adanya kejelasan mengenai hukum yang mengatur pengajuan sengketa melalui sistem ODR. Maka mengakibatkan kebingungan para pihak dalam mengajukan gugatan serta perlindungan hukum terhadap kerahasiaan data para pihak yang dikirim. Oleh sebab itu, perlu rancangan aturan perundang-undangan yang membahas lebih lanjut mengenai penyelesaian sengketa secara ODR.
- b. Lembaga belum tersedia, di Indonesia lembaga yang menhatur penyelesaian sengketa secara digital pada sistem ODR belum ada maka perlu lembaga yang khusus yang beroperasi sendiri atau dibawah pengawasan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) serta tatacara persidangan
- c. Wadah penyelesaian sengketa ODR belum ada. Di Indonesia, belum menyiapkan peraturan mengenai penggunaan website yang berguna untuk mengelolah data para sengketa seperti yang terdapat di negara Amerika (www.adr.org) dan UE (consumer-redress.ec.europa.eu). Web ini sangat berguna untuk proses penyelesaian sengketa secara online dengan cepat pada sistem ODR.

2. Regulasi Penyelesaian Sengketa secara ODR terkait permasalahan *E-commerce* di Indonesia

Aturan mengenai ODR ini, di Indonesia sendiri masih mengalami kesulitan dalam menentukan hukum yang mana yang sesuai karena belum ada batasan mengenai penyelesaian dengan menggunakan ODR ini. Oleh sebab itu, perlunya aturan terkait ODR secara mendetail jika ingin memasukan ODR ini menjadi sistem penyelesaian sengketa. Pada dasarnya penyelesaian sengketa secara ODR muncul akibat perkembangan perdagangan elektronik (*E-commerce*) yang melintas batas negara (*cross Border*) yang melibatkan seluruh masyarakat dunia. Maka berkembanglah penggunaan ODR di kalangan perdagangan dunia dalam mengatasi permasalahan sengketa yang terjadi. Bahkan banyak negara sudah mengadopsi ODR ini karena lebih memproitaskan penyelesaian sengketa secara online pada sistem *E-commerce* sehingga banyak digunakan karena sistem yang mudah dan fleksibel dalam menangani permasalahan yang terjadi.

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) ialah Komite Perdagangan Internasional Perserikatan Bangsa berkaitan dengan hukum memberikan definisi ODR sebagai penanganan perselisihan yang bersifat sederhana, aman, fleksibel dan cepat membantu kelompok dalam menyelesaikan sengketa tanpa melalui pengadilan hanya menggunakan sistem online. Definisi lain juga menjelaskan bahwa ODR merupakan adaptasi model penyelesaian sengketa alternatif tradisional yang merupakan pengembangan dari ADR dengan mengambil keuntungan dan kecepatan

teknologi dalam meningkatkan penyelesaian sengketa dan memberikan kepercayaan pada perdagangan elektronik.

Dalam praktiknya pihak di sistem penyelesaian sengketa secara ODR yang pertama, pihak yang mengalami perselisihan baik penyelenggara dan pemakai aplikasi digital. Kedua lembaga penyedia jasa sebagai mediator serta ketiga, pengelolah sistem ODR. Pada sistem hukum nasional Indonesia ODR ini belum didasarkan pada Undang-Undang maka perlunya adanya urgensi penambahan aturan mengenai sistem ODR terutama pada transaksi yang melewati batas negara (*Cross Border*) pada *E-commerce* Indonesia. Metode penanganan perselisihan melewati sistem ODR dapat diakomodasi dengan baik jika adanya kebijakan hukum yang mendukung pembangunan di Indonesia itu sendiri. Tetapi, Indonesia sendiri sudah memiliki Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 berkaitan dengan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Pernyataan ditegaskan pada Pasal 4 ayat 3 bahwa arbitrase dapat dilakukan secara online melalui kesepakatan dalam bentuk pengiriman email, telegram, teks, telegram, faksimili yang wajib harus diterima oleh masing-masing pihak.

Regulasi ini menetapkan mekanisme penyelesaian konflik yang timbul antara para pihak. Minimalisasi resiko mengenai transaksi *E-Commerce* khususnya pada Indonesia juga telah memiliki aturan perlindungan konsumen pada UU No.8 tahun 1999. Maksud dari aturan itu agar menciptakan kepastian dan keadilan dalam transaksi konsumen sehingga dengan mekanisme tersebut maka perlu hadirnya penyelesaian sengketa yang dapat memfasilitasi transaksi khususnya transaksi *E-commerce*.²⁴ Muncullah Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) merupakan badan penanganan nasabah diluar pengadilan terintegrasi pada sistem ODR. Yangmana BPSK ini bertindak sebagai pengawas dan pelaksana penyelesaian sengketa yang didukung dengan teknologi terkini. Dalam melaksanakan tugasnya BPSK mengacu pada UUPK sebagai dasar hukum dalam pemiadannya. Akan tetapi pada praktiknya dalam penyelesaian sengketa secara ODR, BPSK belum memiliki optimalisasi regulasi yang berkaitan dengan penanganan sengketa konsumen dalam ranah online.²⁵

Oleh sebab itu, perlunya landasan hukum yang sesuai dengan kemajuan teknologi agar dalam penggunaannya konsumen dapat leluas bertransaksi pada *E-commerce*. Disamping itu, kerangka hukum untuk implemetasi penyelesaian sengketa secara daring berkaitan dengan perselisihan niaga elektronik dapat merujuk pada UU ITE No. 1 Tahun 2024 perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 serta UU No. 19 Tahun 2016. Pasal 18 ayat 4 membahas pihak-pihak yang bersengketa akibat transaksi elektronik bisa memilih lembaga dalam mengatasi perselisihan pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.²⁶ Serta PP No. 80 tahun 2019 yang mengatur aktivitas perniagaan dengan mekanisme digital menjelaskan bahwa sengketa terjadi karena konflik yang muncul dalam transaksi digital secara virtual dapat menggunakan platform penyelesaian sengketa secara online sesuai dengan ketentaun dan kaidah hukum yang berlaku.

Dengan kata lain regulasi pada dalam mengatasi perselisihan ODR pada transaksi *E-commerce* khusus pada Indonesia memberikan landasan hukum yang membawa terbentuknya implementasi sistem ODR meskipun belum ada peraturan khusus yang

²⁴ Staf Pengajar and Slamet Riyadi, 'Staf Pengajar Pada Univ. Slamet Riyadi, Surakarta.', 2001.

²⁵ Smart Legal, Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?, diakses dari <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>, diakses pada 10 Maret 2021, jam 14.05 WIB

²⁶ Pasal 18 ayar 4 UU ITE menjelaskan Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.

mengaturkannya. Maka perlu adanya aturan lebih lanjut mengenai ODR sehingga pada pelaksanaannya memiliki pedoman yang jelas pada setiap tindakan yang dilakukan ODR tersebut. Hal ini sangat penting agar sistem penyelesaian sengketa secara ODR dapat dijadikan alternatif penyelesaian kelompok yang bersangkutan pada perselisihan *E-Commerce* tersebut.

KESIMPULAN

Bahwa pada dasarnya model penyelesaian sengketa ODR pada transaksi *E-commerce* hampir sama dengan penanganan perselisihan diluar pengadilan yang tertuang di UU AAPS No. 30 Tahun 1999 membedakan hanya menggunakan sistem online dalam pengaplikasiannya. Serta setiap negara memiliki model penyelesaian sengketa yang berbeda-beda. Di Indonesia sistem ODR dilakukan oleh BANI selaku badan arbitrase nasional Indonesia serta adanya badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) tapi perlu adanya modifikasi penyelesaian sengketa ODR berupa web serta perlunya aturan khusus mengenai mekanisme penyelesaian sengketa secara ODR pada transaksi *E-Commerce* sehingga adanya kepastian hukum terhadap penggunaan sistem penyelesaian sengketa dengan ODR pada transaksi *E-Commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Sunggono. 2016. *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Damang. "Online Dispute Resolution." Negara Hukum, 15 May 2013, <http://www.negarahukum.com/hukum/online-dispute-resolution.html>, accessed 29 May 2024.
- Ethan Katsh, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francico, 2019
- Feliksas Petrauskas, Eglè Kybartienė, 'ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTES', *ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTES*, 6195 (2025), 921–41 <<https://doi.org/10.4324/9781003594512>>
- Goodman, Joseph, 'The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites', *Duke Law & Technology Review*, 2 (2003), 1–16 <<http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>>
- Laelatus Syahna FA, Soesi Idayanti, and Erwin Aditya Pratama, 'Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa *E-commerce*', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1 (2023), 713–36 <<https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/262>>
- Mauritz, Brian Austin, and Heru Suyanto, 'Penyelesaian Sengketa Dengan Arbitrase Secara Online Di BANI Pada Masa Pandemi Covid-19', *Era Hukum - Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 19 (2021), 238–64
- Pengajar, Staf, and Slamet Riyadi, 'Staf Pengajar Pada Univ. Slamet Riyadi, Surakarta.', 2001
- Putra, Setia, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-commerce*', *Jurnal Ilmu Hukum*, 5 (2015), 197 <<https://doi.org/10.30652/jih.v4i2.2794>>
- Salih, Teza, and Tito Adwinata, 'THE ENACTMENT OF THE 2021 ARBITRATION RULES AND ITS', 5 (2024), 1–20
- Suprihantosa Sugiarto, 'ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA MODERNISASI', *Qawānīn Journal of Economic Syariah Law*, 3 (2019), 50–65 <<https://doi.org/10.30762/q.v3i1.1484>>
- Tim eDOT, Platform *E-commerce* terbesar di Indonesia, 22 April 2025, <https://edot.id/id/articles/5-E-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-di-indonesia-pada-awal-2024-siapa-juaranya>.

- Wawan Muhwan Hariri. 2011. *Hukum Perikatan: Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia,
- Yulianto Achmad Mukti Fajar. 2017. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.