

PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Program Srata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Putri Verisca Salsabila

Nim : 22710294

Program Studi : Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Penyelesaian Sengketa Perdata dalam Transaksi E-Commerce melalui
Online Dispute Resolution (ODR)
Nama : Putri Verisca Salsabila
NIM : 22710294
Program Studi : Hukum

Isi dan format telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk di ujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S1) Program Studi Hukum Fakultas
Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 12 Juli 2026

Pembimbing I

(Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum)
NIDN: 2106048001

Pembimbing II

(Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H)
NIDN: 0007106201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum

(Wijaya Shafa Firdausi, S.H., M.H)
NIDN: 0701049702

(Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum)
NIDN: 2106048001

(Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H)
NIDN: 0007106201

(Dr. Yogi Prasetyo, M.H)
NIDN: 0701118204

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaturan hukum positif Indonesia mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce serta mekanisme dan kedudukan hukum Online Dispute Resolution (ODR) sebagai sarana penyelesaian sengketa perdata tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dengan mengintegrasikan teori perikatan dan wanprestasi dalam kontrak elektronik, teori perlindungan konsumen, teori alternatif penyelesaian sengketa (ADR), teori akses terhadap keadilan yang dikembangkan oleh Mauro Cappelletti dan Bryant Garth, serta teori tujuan hukum Gustav Radbruch yang menekankan nilai keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum secara simultan. Penelitian ini juga dilengkapi dengan kajian komparatif terhadap praktik ODR di berbagai negara sebagai bahan analisis dan rekomendasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce menurut hukum positif Indonesia telah memiliki dasar normatif yang tersebar dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta berbagai Peraturan Mahkamah Agung terkait prosedur mediasi dan peradilan elektronik. Namun, pengaturan tersebut masih bersifat parsial, belum komprehensif, dan belum terintegrasi dalam satu kerangka ODR yang khusus. Keterbatasan ini menjadi krusial mengingat karakteristik khas sengketa e-commerce, yaitu bernilai relatif kecil namun berjumlah besar (*small claims high volume*), melibatkan para pihak yang berada pada yurisdiksi berbeda, serta sangat bergantung pada alat bukti elektronik. ODR dapat ditempatkan dalam sistem hukum acara perdata Indonesia sebagai pengembangan dari ADR yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media utama penyelesaian. Mekanisme ODR yang paling realistis adalah model hybrid yang dimulai dari kanal pengaduan internal platform e-commerce, dilanjutkan dengan negosiasi dan mediasi daring, serta eskalasi ke lembaga penyelesaian sengketa yang diakui negara seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didigitalisasi atau arbitrase online, dengan jalur penguatan hasil ke pengadilan melalui sistem e-court.

Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa ODR memiliki urgensi tinggi untuk segera diatur secara eksplisit guna memberikan kepastian hukum, kemanfaatan praktis, dan keadilan substantif bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce. Kedudukan hukum hasil ODR bergantung pada bentuknya: kesepakatan negosiasi online mengikat sebagai perjanjian berdasarkan KUH Perdata; kesepakatan mediasi daring dapat dikuatkan sebagai akta perdamaian; keputusan internal platform bersifat efektif secara praktis namun

memerlukan mekanisme keberatan independen; sedangkan putusan BPSK elektronik dan putusan arbitrase online mengikuti rezim hukum masing-masing dengan potensi eksekusi. Penelitian ini merekomendasikan pembentukan pengaturan khusus ODR melalui Peraturan Pemerintah atau Peraturan Presiden yang mengintegrasikan rezim perdagangan melalui sistem elektronik, perlindungan konsumen, dan alternatif penyelesaian sengketa; pembangunan portal ODR nasional sebagai hub yang menghubungkan platform privat dengan lembaga negara; digitalisasi prosedur BPSK; penetapan standar minimum penyelesaian pengaduan bagi platform e-commerce; serta penguatan standar pembuktian elektronik dan mekanisme eksekusi hasil ODR. Dengan demikian, ODR dapat menjadi sarana konkret untuk mewujudkan akses keadilan yang cepat, murah, dan efektif di era ekonomi digital Indonesia.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DI INDONESIA"** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pemilihan topik ini dilatarbelakangi oleh fenomena pesatnya pertumbuhan transaksi e-commerce di Indonesia yang tidak diimbangi dengan mekanisme penyelesaian sengketa perdata yang efektif, efisien, dan accessible. Berbagai permasalahan hukum seperti wanprestasi kontrak elektronik, penjualan produk cacat atau tidak sesuai deskripsi, penipuan online, serta ketidakpuasan konsumen terhadap layanan platform digital kerap muncul dalam volume yang tinggi. Penyelesaian melalui jalur litigasi konvensional di pengadilan seringkali tidak praktis karena biaya perkara yang mahal, durasi proses yang lama, serta karakteristik transaksi e-commerce yang bersifat lintas batas (cross-border) dan non-face-to-face. Dalam konteks tersebut, Online Dispute Resolution (ODR) sebagai evolusi dari Alternative Dispute Resolution (ADR) berbasis teknologi informasi menjadi alternatif yang sangat relevan untuk dikaji dalam kerangka hukum positif Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari aspek kedalaman analisis, kelengkapan data, maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati membuka diri terhadap segala kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, karena di

sinilah penulis menitipkan rasa terimakasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata, Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT, karena dengan karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo, atas kepemimpinan dan kebijakan yang mendukung perkembangan akademik di lingkungan universitas.
3. Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo, atas arahan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum.
4. Ibu Ulya Shafa Firdausi, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo, atas bimbingan akademik dan administrasi selama proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S.H., M.Hum. (Dekan Fakultas Hukum), selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan arahan, masukan, dan bimbingan secara sabar dan konsisten sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Dr. Aries Isnandar, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan koreksi, saran, dan dukungan penuh selama proses bimbingan.
7. Seluruh Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif pada saat ujian skripsi.
8. Seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas ilmu pengetahuan dan fasilitas yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Heri Setyo Basuki dan ibu Sri Karyati Atas segala doa restu, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan yang telah di berikan tanpa henti selama proses penyelesaian skripsi ini, Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan disaat semua nya terasa berat, tanpa kehadiran dan cinta tulus dari kalian mungkin Langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini, Terimakasih sudah menjadi orang tua yang

dapat mengatasi segala rintangan dan situasi kehidupan dunia yang berat ini, terimakasih sudah menjadi panutan dan orang tua yang teramat baik, sehat dan Bahagia selalu bapak ibu.

10. Untuk sahabat terbaik penulis, Anna Maria Wijaya, Terimakasih telah menjadi tempat dan rumah untuk pulang ternyaman bagi penulis, terimakasih telah kebersamai penulis selama proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih untuk doa dan harapan yang selalu di selipkan di setiap doa untuk penulis, atas telinga yang selalu siap mendengar, atas nasehat dan motivasi yang sering kali datang tepat disaat penulis paling membutuhkannya.
11. Untuk seseorang yang tak bisa penulis sebutkan nama nya, Terimakasih atas kebersamaan yang pernah dihadirkan, atas harapan yang sempat ditumbuhkan dan bahkan atas kekecewaan yang akhir nya harus penulis terima, patah hati yang terasa begitu dalam ternyata menjadi ruang belajar yang paling sunyi sekaligus paling jujur, Dari kehilangan penulis belajar dengan keikhlasan, dari harapan yang tak sampai, penulis belajar tentang merelakan, penulis juga memahami bahwa tidak semua yang di inginkan dapat di miliki, dan tidak semua yang digenggam akan selamanya tinggal.
12. Last but not least, Terimakasih untuk diri sendiri Putri Verisca Salsabila. Terimakasih telah bertahan hingga sejauh ini. Terimakasih tidak menyerah ketika jalan kamu sendiri yang paling terlambat, ketika keraguan dengan silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih tetap memilih melanjutkan dan menyelesaikan studi hingga selesai, walau sering kali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terimakasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terimakasih sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terimakasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting terimakasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum administrasi negara dan organisasi kemasyarakatan, serta berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 15 Juli 2026



Putri Verisca Salsabila

22710294

MOTTO

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASI I), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis dan/atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 15 Juli 2026



10000
METERAI
TEMPEL
5ADE3A0X070140066

Putri Verisca Salsabila

22710294

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
RINGKASAN	3
KATA PENGANTAR.....	5
MOTTO	9
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	10
KODE ETIK PENELITIAN	10
DAFTAR ISI.....	11
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Penelitian	9
1.3.2. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Teori Perikatan dan Wanprestasi dalam kontrak Elektronik	12
2.1.2. Teori Perlindungan Konsumen	15
2.1.3. Teori Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Penyelesaian Sengketa Online	17
2.1.4. Teori Akses terhadap Keadilan (Akses terhadap Keadilan)	19
2.1.5. Teori Tujuan Hukum sebagai Pisau Analisis	20
2.1.6. Praktik Penyelesaian Sengketa Online di Berbagai Negara	21
2.1.7. Teori Keabsahan Alat Bukti Elektronik	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2.1. Bahan Hukum Primer	34
3.2.2. Bahan Hukum Sekunder	36

3.2.3. Bahan Hukum Tersier	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1. Bahan Hukum Primer	37
3.3.2. Bahan Hukum Sekunder	38
3.3.3. Bahan Hukum Tersier	38
3.4. Metode Pengumpulan Data	39
3.5. Metode Analisi Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil Penelitian	46
4.1.1. Pemetaan Pengaturan Hukum Positif Penyelesaian Sengketa Perdata dalam Transaksi E-Commerce	47
4.1.2. Karakter Sengketa Perdata E-Commerce dan Problem Normatif Penyelesaiannya	53
4.1.3. Kedudukan Awal ODR dalam Sistem Hukum Indonesia	58
4.2. Pembahasan	63
4.2.1. Analisis Pengaturan Hukum Positif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Menurut Sistem Hukum Indonesia	63
4.2.2. Mekanisme ODR yang Sesuai untuk Sengketa Perdata E-Commerce di Indonesia	68
4.2.3. Kedudukan Hukum Hasil ODR dan Rekomendasi Normatif Pengaturan ...	74
4.2.4. Implikasi Teoretis, Praktis, dan Arah Pembaruan Hukum ODR	79
4.2.5. Model Rumusan Norma Minimal Pengaturan ODR	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91