

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam tiga dekade terakhir telah mengubah cara masyarakat melakukan kegiatan jual beli. Transaksi yang semula memerlukan pertemuan fisik antara penjual dan pembeli kini dapat dilakukan hanya melalui perangkat elektronik yang terhubung dengan internet. Perubahan pola perdagangan ini dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau e-commerce, yaitu kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui sistem elektronik (Barkatullah, 2019). Di Indonesia, pergeseran pola transaksi tersebut berlangsung sangat cepat sejak satu dekade terakhir, ditandai dengan menjamurnya platform marketplace, media sosial yang berfungsi sebagai lapak dagang, serta metode pembayaran digital yang semakin beragam. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa nilai transaksi e-commerce Indonesia pada tahun 2024 mencapai Rp1.288,93 triliun, tumbuh 17,08 persen dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2025). Pertumbuhan ini juga tercermin dari jumlah pelaku usaha yang memanfaatkan kanal daring, yang pada tahun yang sama tercatat sebanyak 4,4 juta unit usaha, naik 15,3 persen dari tahun 2023 (BPS, 2025). Bank Indonesia bahkan mencatat lonjakan yang lebih tinggi lagi pada kuartal ketiga tahun 2025, dengan frekuensi transaksi mencapai 1,44 miliar kali dan nilai nominal Rp134,67 triliun, atau tumbuh 20,5 persen secara tahunan (Kemendag, 2025). Sejalan dengan itu, jumlah pengguna e-commerce di Indonesia meningkat dari 38 juta orang pada tahun 2020 menjadi 65 juta orang pada tahun 2024, dan diproyeksikan menembus 99 juta orang pada tahun 2029 (Kemendag PDSI dalam GoodStats, 2025). Angka-angka tersebut menegaskan bahwa e-commerce bukan lagi sekadar pelengkap perdagangan konvensional, melainkan telah menjadi salah satu penggerak utama perekonomian nasional.

Di balik pertumbuhan yang pesat tersebut, transaksi e-commerce menyimpan karakteristik yang berbeda dari transaksi konvensional dan pada saat yang sama membuka celah timbulnya sengketa perdata antara pelaku

usaha dan konsumen. Beberapa ciri transaksi elektronik yang menjadi sumber kerawanan tersebut antara lain: pertama, para pihak umumnya tidak pernah bertemu secara fisik sehingga kepercayaan dibangun semata dari informasi yang ditampilkan di layar; kedua, barang atau jasa yang diperjualbelikan baru dapat diperiksa kondisinya setelah transaksi selesai dan barang diterima; dan ketiga, para pihak dapat berasal dari yurisdiksi yang berbeda, baik lintas kota, lintas provinsi, maupun lintas negara (Sitompul, Syaifuddin, & Yahanan, 2016). Kondisi ini menimbulkan berbagai persoalan hukum, mulai dari barang yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, penipuan oleh penjual fiktif, hingga sengketa terkait pengembalian dana (refund). Wanprestasi dalam perjanjian jual beli elektronik pada dasarnya tunduk pada ketentuan umum hukum perikatan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya asas kebebasan berkontrak dan asas itikad baik dalam Pasal 1338, namun penerapannya terhadap transaksi elektronik memunculkan tantangan tersendiri karena sifat transaksinya yang tidak bertatap muka.

Indikasi nyata dari persoalan tersebut dapat dilihat dari data pengaduan konsumen yang diterima oleh lembaga perlindungan konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sepanjang tahun 2024 menerima 1.675 pengaduan, dengan belanja daring menjadi salah satu dari lima sektor dengan pengaduan terbanyak, terdiri atas 144 kasus yang didominasi keluhan mengenai pengembalian dana, barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang tidak sampai ke tangan konsumen, hingga dugaan penipuan (YLKI dalam Liputan6, 2025). Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) turut mencatat pengaduan yang tidak kalah besar, yaitu 1.733 pengaduan sepanjang tahun 2024, dengan total potensi kerugian konsumen mencapai lebih dari Rp424 miliar, sementara nilai kerugian yang berhasil dipulihkan hanya sekitar Rp44,8 miliar atau kurang dari sepersepuluh dari total kerugian yang dilaporkan (BPKN dalam Hukumonline, 2024). Kesenjangan antara nilai kerugian yang dilaporkan dan nilai kerugian yang berhasil dipulihkan tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme penyelesaian

sengketa yang tersedia saat ini belum sepenuhnya efektif dalam memberikan pemulihan hak kepada konsumen yang dirugikan.

Persoalan tersebut semakin relevan mengingat sebagian besar konsumen Indonesia berbelanja daring justru karena faktor kemudahan dan harga, bukan karena mempertimbangkan risiko hukum yang mungkin timbul. Ketika sengketa benar-benar terjadi, konsumen sering kali berada pada posisi yang tidak seimbang dibandingkan pelaku usaha, baik dari sisi informasi, sumber daya, maupun akses terhadap bantuan hukum. Padahal, negara telah menyediakan sejumlah instrumen hukum untuk melindungi kepentingan para pihak dalam transaksi elektronik, di antaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Ketentuan tersebut pada dasarnya telah mengakomodasi keabsahan kontrak elektronik dan menegaskan tanggung jawab pelaku usaha, tetapi belum diikuti dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang secara khusus dirancang untuk karakter transaksi elektronik (Aziz & Hidayah, 2020).

Mekanisme penyelesaian sengketa yang selama ini tersedia bagi konsumen, baik melalui jalur litigasi di pengadilan maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pada praktiknya kurang sesuai dengan karakter sengketa e-commerce yang umumnya bernilai kecil namun berjumlah besar (*small claims, high volume*). Proses litigasi di pengadilan memerlukan waktu, biaya, dan tenaga yang relatif besar dibandingkan dengan nilai kerugian yang dialami konsumen, sehingga banyak konsumen pada akhirnya memilih untuk tidak menempuh jalur hukum sama sekali. Di sisi lain, penyelesaian melalui BPSK maupun lembaga arbitrase konvensional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa umumnya masih mensyaratkan kehadiran fisik para pihak, sehingga kurang relevan untuk sengketa yang para pihaknya terpisah secara geografis atau bahkan lintas negara (Ganesha dkk., 2023).

Keterbatasan tersebut pada akhirnya mendorong munculnya gagasan penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi itu sendiri sebagai medianya. Sesungguhnya, sistem peradilan Indonesia telah berupaya mengakomodasi kebutuhan penyelesaian sengketa bernilai kecil melalui mekanisme gugatan sederhana (*small claims court*) yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelesaian Gugatan Sederhana. Mekanisme ini pada dasarnya dirancang untuk menyelesaikan sengketa dengan nilai gugatan terbatas melalui proses yang lebih cepat dan sederhana dibandingkan gugatan perdata biasa. Namun demikian, gugatan sederhana tetap mensyaratkan kehadiran para pihak di hadapan pengadilan pada wilayah hukum tempat tergugat berdomisili, sehingga kurang relevan bagi sengketa e-commerce yang para pihaknya kerap berada pada wilayah hukum yang berbeda, bahkan lintas provinsi. Ketentuan mengenai domisili tergugat ini menjadi salah satu kendala tersendiri, sebab konsumen yang dirugikan harus menempuh proses hukum di wilayah tempat pelaku usaha berkedudukan, yang dalam banyak kasus jauh dari domisili konsumen itu sendiri. Kondisi ini semakin menegaskan bahwa diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak terikat pada batasan wilayah yurisdiksi pengadilan, sebagaimana ditawarkan melalui pendekatan ODR.

Selain kendala yurisdiksi, aspek pembuktian juga menjadi tantangan tersendiri dalam sengketa e-commerce. Bukti transaksi yang dimiliki konsumen umumnya berupa tangkapan layar percakapan, bukti pembayaran elektronik, maupun cuplikan halaman produk pada platform, yang seluruhnya berbentuk dokumen elektronik. Meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengakui informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah sepanjang dapat dijamin keaslian dan keutuhannya, penerapan ketentuan tersebut dalam praktik peradilan konvensional tidak selalu berjalan mulus, mengingat hakim dan aparat penegak hukum tidak selalu memiliki latar belakang teknis yang memadai untuk menilai keabsahan bukti elektronik tersebut. Sebaliknya, mekanisme ODR yang dirancang sejak awal untuk beroperasi di lingkungan elektronik pada dasarnya memiliki keunggulan dalam hal ini, karena seluruh proses, mulai dari

pengajuan keluhan hingga tercapainya kesepakatan, berlangsung dan terekam dalam sistem elektronik itu sendiri, sehingga jejak digitalnya dapat lebih mudah ditelusuri dan diverifikasi.

Gagasan tersebut dikenal dengan istilah Online Dispute Resolution (ODR), yaitu penggabungan antara metode Alternative Dispute Resolution (ADR) seperti negosiasi, mediasi, dan arbitrase dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penyelesaiannya. ODR pertama kali berkembang di berbagai negara sejak awal tahun 1990-an sebagai jawaban atas meningkatnya sengketa yang timbul dari transaksi lintas batas di dunia maya, dan sejak saat itu terus berkembang menjadi mekanisme yang ditawarkan lebih efisien, lebih murah, dan tidak memerlukan pertemuan tatap muka antara para pihak (Aziz & Hidayah, 2020). Pada tingkat regional, ODR bahkan telah dijadikan salah satu target keluaran dalam ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) periode 2016-2025 sebagai bagian dari upaya memperkuat perlindungan konsumen lintas negara ASEAN (Aziz & Hidayah, 2020).

Di Indonesia, penerapan ODR sesungguhnya bukan hal yang sepenuhnya baru. Sejumlah lembaga penyelesaian sengketa telah mulai memanfaatkan sarana elektronik dalam prosesnya, misalnya pelaksanaan mediasi secara daring yang diakomodasi melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, maupun opsi penyelesaian sengketa melalui arbitrase daring yang secara prinsip dimungkinkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Beberapa platform marketplace besar juga telah menyediakan fitur pengaduan dan mediasi internal antara penjual dan pembeli sebagai bentuk penyelesaian sengketa tahap awal. Meskipun demikian, keberadaan dasar hukum tersebut belum diikuti dengan pengaturan yang secara khusus dan komprehensif mengatur ODR sebagai satu kesatuan mekanisme penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce (Aziz & Hidayah, 2020). Akibatnya, praktik ODR yang berjalan saat ini masih bersifat parsial, tersebar pada berbagai peraturan yang tidak dirancang khusus untuk transaksi elektronik, dan

belum memiliki kepastian mengenai kekuatan hukum hasil penyelesaiannya, baik dalam bentuk kesepakatan mediasi maupun putusan arbitrase daring.

Ketiadaan pengaturan yang spesifik tersebut menimbulkan sejumlah persoalan hukum yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, belum ada kejelasan mengenai lembaga mana yang berwenang menyelenggarakan ODR untuk sengketa e-commerce, apakah cukup diselenggarakan secara mandiri oleh platform marketplace, ataukah harus melibatkan lembaga penyelesaian sengketa yang telah diakui negara seperti BPSK atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Kedua, belum ada kejelasan mengenai kekuatan eksekutorial dari kesepakatan atau putusan yang dihasilkan melalui ODR, mengingat proses tersebut berlangsung secara elektronik dan lintas yurisdiksi. Ketiga, aspek keabsahan alat bukti elektronik yang digunakan dalam proses ODR juga memerlukan penegasan lebih lanjut agar sejalan dengan ketentuan pembuktian dalam hukum acara perdata Indonesia. Berbagai persoalan tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce melalui ODR menjadi penting untuk dilakukan, baik untuk memetakan pengaturan yang sudah ada maupun untuk merumuskan gambaran mekanisme ODR yang sesuai dengan sistem hukum Indonesia.

Pada tataran internasional, urgensi pengaturan ODR juga telah diakui oleh United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) yang pada tahun 2016 mengadopsi Technical Notes on Online Dispute Resolution. Dokumen tersebut bersifat deskriptif dan tidak mengikat (non-binding), namun dirancang untuk menjadi acuan bagi penyelenggara ODR, pihak netral, dan para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketa lintas batas bernilai kecil yang timbul dari kontrak jual beli atau jasa yang dibuat secara elektronik (UNCITRAL, 2016). Prinsip-prinsip yang ditekankan dalam Technical Notes tersebut, antara lain imparialitas, independensi, efisiensi, keadilan proses (due process), akuntabilitas, dan transparansi, pada dasarnya sejalan dengan asas-asas umum hukum acara perdata Indonesia, sehingga dapat menjadi rujukan komparatif dalam merumuskan pengaturan ODR yang sesuai dengan konteks hukum nasional. Meskipun demikian, keberadaan Technical Notes ini tidak serta merta dapat diterapkan begitu saja

di Indonesia mengingat perbedaan sistem hukum acara dan kelembagaan penyelesaian sengketa antara satu negara dengan negara lain, sehingga tetap diperlukan kajian normatif yang menempatkan prinsip-prinsip tersebut dalam kerangka hukum positif Indonesia.

Pengalaman negara lain juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan ODR sangat ditentukan oleh sejauh mana mekanisme tersebut terintegrasi dengan sistem hukum acara yang berlaku, bukan sekadar tersedianya teknologi. Sejumlah platform e-commerce global telah lama menyediakan pusat penyelesaian sengketa internal sebagai bentuk ODR privat, namun keberadaannya tidak menghapus kebutuhan akan payung hukum yang mengatur kedudukan hasil penyelesaian tersebut apabila salah satu pihak tidak mematuhi secara sukarela. Kondisi inilah yang menjadi salah satu perhatian utama penelitian ini, yaitu bagaimana mekanisme ODR, baik yang diselenggarakan oleh platform e-commerce secara privat maupun oleh lembaga penyelesaian sengketa yang diakui negara, dapat memiliki kedudukan hukum yang jelas dalam sistem hukum acara perdata Indonesia. Sejumlah kajian terdahulu telah membahas topik ini dari berbagai sudut pandang. Sitompul, Syaifuddin, dan Yahanan (2016) mengkaji prospek penerapan ODR untuk sengketa e-commerce di Indonesia dan menyimpulkan bahwa ODR berpotensi besar diterapkan mengingat karakter sengketa e-commerce yang lintas wilayah, tetapi penerapannya masih menghadapi kendala infrastruktur dan regulasi. Aziz dan Hidayah (2020) secara lebih tegas menyoroti perlunya pengaturan khusus ODR di Indonesia, dengan menganalisis praktik ODR di berbagai negara serta merekomendasikan desain kelembagaan yang sesuai untuk konteks Indonesia. Ganesha dkk. (2023) berfokus pada upaya merekonstruksi mekanisme ODR khusus untuk penyelesaian sengketa konsumen, dengan menekankan pentingnya keterlibatan lembaga perlindungan konsumen yang sudah ada. Penelitian-penelitian tersebut secara umum sepakat bahwa ODR memiliki urgensi untuk diterapkan di Indonesia, namun masih menyisakan kekosongan pada aspek pengaturan hukum positif yang mengatur secara spesifik pengaturan dan mekanisme ODR untuk sengketa perdata dalam transaksi e-commerce.

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut dalam hal fokus dan cakupan kajian. Jika penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti urgensi dan prospek ODR secara umum, penelitian ini secara khusus mengkaji dua hal yang saling berkaitan, yaitu pengaturan hukum positif Indonesia mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce, serta mekanisme dan kedudukan hukum ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa tersebut, termasuk kekuatan hukum dari hasil penyelesaian yang dicapai melalui ODR. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian-kajian terdahulu dengan memberikan analisis yang lebih terfokus pada aspek kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia melalui pendekatan yuridis normatif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan mengingat tiga alasan utama. Pertama, tingginya volume transaksi e-commerce di Indonesia yang terus bertumbuh setiap tahun sejalan dengan meningkatnya potensi sengketa yang menyertainya. Kedua, keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional dalam mengakomodasi karakteristik khas sengketa e-commerce, yaitu nilai kerugian yang relatif kecil namun berpotensi terjadi dalam jumlah besar serta melibatkan para pihak yang tidak berada dalam satu wilayah hukum yang sama. Ketiga, belum adanya kepastian hukum mengenai pengaturan dan kedudukan ODR dalam sistem hukum acara perdata Indonesia, sehingga diperlukan kajian yang dapat memberikan gambaran normatif sekaligus rekomendasi arah pengaturan ke depan. Atas dasar itu, penelitian ini disusun dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Perdata dalam Transaksi E-Commerce melalui Online Dispute Resolution”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce menurut hukum positif Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme dan kedudukan hukum Online Dispute Resolution sebagai sarana penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce?

Rumusan masalah pertama diarahkan untuk memetakan ketentuan hukum yang berlaku saat ini terkait penyelesaian sengketa e-commerce, mencakup ketentuan dalam KUH Perdata, UU Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, dan peraturan pelaksana lain yang relevan, termasuk mengidentifikasi kekosongan atau tumpang tindih pengaturan yang ada. Dalam konteks ini, istilah “sengketa perdata” yang dimaksud dalam penelitian ini dibatasi pada sengketa yang timbul dari hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara elektronik, tidak termasuk sengketa yang bersifat pidana seperti penipuan yang diproses melalui jalur hukum acara pidana, meskipun dalam praktiknya kedua jenis sengketa tersebut kerap muncul bersamaan dari satu peristiwa hukum yang sama.

Rumusan masalah kedua diarahkan untuk menganalisis lebih jauh tentang bagaimana ODR dapat diposisikan dalam kerangka hukum acara perdata Indonesia, termasuk tahapan pelaksanaannya, para pihak yang terlibat, serta kekuatan hukum dari kesepakatan atau putusan yang dihasilkan melalui mekanisme tersebut. Analisis ini turut mencakup persoalan keabsahan alat bukti elektronik yang dihasilkan selama proses ODR berlangsung, mengingat seluruh komunikasi, negosiasi, atau kesepakatan dalam ODR pada umumnya terekam dalam bentuk data elektronik yang keberadaannya perlu dinilai kesesuaiannya dengan ketentuan pembuktian dalam hukum acara perdata, khususnya prinsip keaslian dan keutuhan dokumen elektronik sebagaimana diatur dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengkaji dan menganalisis pengaturan hukum positif Indonesia mengenai penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce.
2. Mengkaji dan menganalisis mekanisme serta kedudukan hukum Online Dispute Resolution sebagai sarana penyelesaian sengketa perdata dalam transaksi e-commerce, termasuk kekuatan hukum dari hasil penyelesaian yang dicapai melalui mekanisme tersebut.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis.

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu hukum perdata dan hukum siber, khususnya pada topik penyelesaian sengketa alternatif berbasis teknologi informasi. Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian lanjutan mengenai ODR, baik yang berfokus pada aspek pengaturan, kelembagaan, maupun pada implementasinya di Indonesia.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak. Bagi pembuat kebijakan, baik Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Digital, maupun Badan Perlindungan Konsumen Nasional, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan pengaturan khusus mengenai ODR sebagai bagian dari kerangka hukum penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia, terutama dalam menentukan lembaga yang berwenang, prosedur baku, dan mekanisme pengawasan penyelenggaraan ODR. Bagi pelaku usaha, khususnya penyelenggara platform e-commerce, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kewajiban dan tanggung jawab hukum dalam menyediakan sarana penyelesaian sengketa bagi konsumen, sekaligus batasan kewenangan penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan secara internal oleh platform sebelum sengketa dibawa ke lembaga yang lebih formal. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai hak-hak mereka serta pilihan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia apabila mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce, termasuk memahami langkah-langkah yang perlu ditempuh agar kesepakatan yang dicapai melalui ODR memiliki kekuatan hukum yang dapat dipertahankan. Bagi penyelenggara lembaga penyelesaian sengketa, baik BPSK, BANI, maupun lembaga mediasi lainnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengembangkan layanan penyelesaian sengketa berbasis elektronik yang lebih terintegrasi dan memiliki kepastian hukum. Terakhir, bagi

kalangan akademisi dan mahasiswa hukum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi awal untuk penelitian lanjutan mengenai perkembangan hukum acara perdata di era digital, khususnya yang berkaitan dengan transformasi mekanisme penyelesaian sengketa dari yang semula bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi informasi.

