

ALSA INDONESIA SPECIALIZED
RESEARCH TEAM

AISRT



AISRT
ALSA INDONESIA SPECIALIZED RESEARCH TEAM

**"TANTANGAN DAN KEBUTUHAN MASYARAKAT
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
E-COMMERCE: URGENSI PENGEMBANGAN SISTEM
ONLINE DISPUTE RESOLUTION DI INDONESIA"**

SOCIO-LEGAL RESEARCH

Greeting From President

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,
Shalom,
Om swastiastu,
Namo buddhaya,
Salam kebajikan.

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan perlindungan-Nya.

Sebagai organisasi yang menaungi mahasiswa dan pemimpin muda dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia, kami terus berkomitmen membangun kepemimpinan berintegritas, memperluas wawasan hukum dan akademik, serta memperkuat kepekaan sosial sebagai wujud tanggung jawab generasi muda.

Merupakan sebuah kehormatan bagi kami untuk terus berproses, berkarya, dan berkolaborasi dalam semangat kebermanfaatan. Organisasi ini hadir sebagai ruang kolaboratif yang menumbuhkan kepemimpinan yang berintegritas, memperluas cakrawala hukum dan akademik, serta menguatkan kepekaan sosial sebagai fondasi tanggung jawab moral generasi muda bangsa. Kami meyakini bahwa kemajuan bukan sekadar tentang prestasi, melainkan tentang konsistensi menjaga nilai, merawat gagasan, dan menghadirkan kontribusi nyata bagi masyarakat.

Sebagai wujud komitmen tersebut, dengan penuh kebanggaan kami mempersembahkan ALSA Indonesia Specialized Research Team 2026 sebuah penulisan hukum yang kami sajikan sebagai refleksi atas dinamika perkembangan hukum yang kian relevan dalam menjawab tantangan zaman. Sebuah bidang yang menuntut ketajaman analisis sekaligus sensitivitas terhadap perubahan sosial dan teknologi.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada para penulis yang telah menuangkan gagasan, pemikiran, dan analisis terbaiknya, karena setiap tulisan yang terhimpun di dalamnya merupakan kontribusi berharga bagi pengembangan cakrawala akademik serta penguatan intelektual di kalangan insan hukum. Melalui ALSA Indonesia Specialized Research Team 2026, kami dengan bangga mengundang seluruh pihak untuk bersama-sama memperluas wawasan dan memperdalam peran sebagai bagian dari insan hukum di negeri ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,
Om Shanti, Shanti, Shanti Om,
Shalom,
Namo Buddhaya.

May ALSA, Be One!

Rayhana Sultan

President of ALSA National
Chapter Indonesia 2025 - 2026





I Gede Manik Aditia Purbawa

Vice President of Academic Activities and Training
Leading Researcher



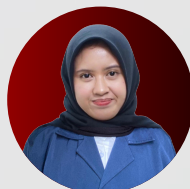
**Farhandio Windu
Laguna Rasyid**

ALSA LC Universitas Airlangga
Researcher



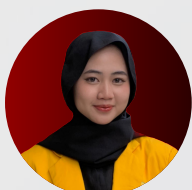
Muhammad Radhiyya Syakir

Chief Officer of Legal Competition
Leading Researcher



Zakiya Annisa Hapsari

ALSA LC Universitas Airlangga
Researcher



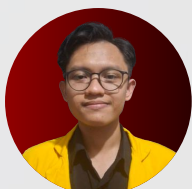
Clarisya Izza Maulidia

ALSA LC Universitas Sriwijaya
Researcher



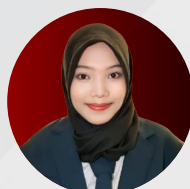
Jane Frederica Rolianto

ALSA LC Universitas Brawijaya
Researcher



Deril Anshar Baik Irwanto

ALSA LC Universitas Sriwijaya
Researcher



Defta Arian Zahrany

ALSA LC Universitas Brawijaya
Researcher



Afita Safanisa

ALSA LC Universitas Gadjah Mada
Researcher



**Ni Made Respati Sri
Wahyuni**

ALSA LC Universitas Udayana
Researcher



Raja Ramadhan

ALSA LC Universitas Diponegoro
Researcher



TANTANGAN DAN KEBUTUHAN MASYARAKAT DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *E-COMMERCE*: URGENSI PENGEMBANGAN SISTEM *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* DI INDONESIA

Tim Peneliti ALSA Indonesia Specialized Research Team
Jane Fredricha Rolianto, Deril Anshar, Defta Arian Zahransy

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang masif selama hampir tiga dekade terakhir telah mendorong peningkatan signifikan transaksi *e-commerce* hingga melewati batas negara. Fenomena ini tidak hanya mengubah pola perdagangan konvensional, tetapi juga menimbulkan kompleksitas baru dalam penyelesaian sengketa yang dapat timbul dari transaksi elektronik tersebut. Seiring dengan meningkatnya volume transaksi *e-commerce*, potensi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen juga mengalami eskalasi yang proporsional, menciptakan kebutuhan mendesak akan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap karakteristik unik perdagangan elektronik.

Indonesia, sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan *e-commerce* tertinggi di Asia Tenggara, menghadapi tantangan signifikan dalam menyediakan kerangka hukum yang memadai untuk penyelesaian sengketa *e-commerce*. Meskipun telah memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), regulasi ini belum secara komprehensif mengakomodasi karakteristik spesifik transaksi *e-commerce* dan mekanisme penyelesaian sengketa. Keterbatasan ini semakin terasa mengingat UU PK disusun pada era sebelum berkembangnya perdagangan elektronik secara masif, sehingga tidak mengantisipasi kompleksitas sengketa lintas yurisdiksi, perlindungan data pribadi dalam platform digital, dan mekanisme autentikasi elektronik.

Kondisi ini diperparah oleh fragmentasi regulasi yang ada, dimana pengaturan mengenai penyelesaian sengketa elektronik tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 mengatur tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik, namun belum terintegrasi secara optimal untuk mendukung implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR). Akibatnya, terdapat ketidakpastian hukum mengenai kewenangan lembaga penyelenggara ODR, standar keamanan data, dan kekuatan hukum putusan yang dihasilkan melalui platform digital.

Urgensi pengembangan mekanisme ODR di Indonesia semakin meningkat mengingat karakteristik sengketa *e-commerce* yang umumnya melibatkan nilai ekonomi relatif kecil namun frekuensi tinggi, serta melibatkan pihak-pihak yang terpisah secara geografis. Mekanisme penyelesaian sengketa konvensional melalui pengadilan atau lembaga arbitrase tradisional seringkali tidak proporsional dari segi biaya dan waktu untuk menyelesaikan sengketa-sengketa tersebut. Dalam konteks ini, ODR menawarkan solusi yang menjanjikan dengan karakteristik efisien, berbiaya rendah, dan dapat diakses tanpa batasan geografis, namun implementasinya memerlukan kerangka regulasi yang jelas dan komprehensif untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak-hak para pihak yang bersengketa.

Negara-negara menjadi sangat mudah bekerja sama dan juga membuka peluang dari pasar internasional melalui adanya perdagangan internasional oleh karena adanya globalisasi di masa kini. Globalisasi yang membawa peluang membuat dunia perekonomian menjadi lebih mudah dengan memberikan inovasi yang efektif dalam dunia perdagangan. Indonesia sendiri tidak luput dari dampak globalisasi di bidang perekonomian ini, yakni salah satunya adalah masifnya *e-commerce* di kalangan masyarakat. Indonesia turut memanfaatkan peluang perekonomian yang memberikan dampak positif yaitu memudahkan ekspor,

perluasan akses pasar, pengurangan angka kemiskinan, investasi asing yang masif, hingga turut memperbanyak lapangan pekerjaan.

Era globalisasi telah mengakselerasi integrasi ekonomi dunia melalui perdagangan internasional yang semakin terbuka dan kompetitif. Indonesia sebagai bagian dari ekosistem ekonomi global merespons dinamika ini dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai katalisator pertumbuhan sektor perdagangan elektronik. Transformasi ini memberikan *multiplier effect* yang signifikan, mulai dari ekspansi pasar ekspor, demokratisasi akses ekonomi bagi UMKM, hingga penciptaan lapangan kerja baru di sektor digital. Dampak positif globalisasi ini termanifestasi dalam adopsi masif *e-commerce* yang telah menjadi pilar strategis perekonomian nasional. Fenomena digitalisasi perdagangan ini tidak hanya mengubah *landscape* bisnis domestik, tetapi juga memposisikan Indonesia sebagai salah satu *market leader* dalam regional digital economy, sebagaimana terlihat dari nilai ekonomi digital Indonesia yang mencapai USD 82 miliar pada 2023, tertinggi di Asia Tenggara, serta proyeksi kenaikan hingga USD 109 miliar pada 2025 menurut laporan Google–Temasek–Bain.¹ Dominasi ini diperkuat oleh populasi digital yang besar, tingkat adopsi *e-commerce* yang tercepat di kawasan, serta ekosistem startup yang paling berkembang di Asia Tenggara.

Akselerasi pertumbuhan *e-commerce* Indonesia mencapai momentum historis dengan proyeksi peningkatan tertinggi secara global sebesar 30,5% pada tahun 2024.² Nilai transaksi sektor ini telah mencapai Rp 487,01 triliun di tahun yang sama, menandai pemulihan signifikan setelah kontraksi tahun sebelumnya.³

¹ Google, Temasek, & Bain & Company. (2025). e-Conomy SEA 2025 report: ASEAN's digital economy poised to surpass US\$300 billion. Temasek Holdings.

<https://www.temasek.com.sg/en/news-and-resources/news-room/news/2025/e-conomy-sea-2025-report-aseans-digital-economy-poised-to-surpass-300-billion>

² Databoks Katadata, "ECDB: Indonesia Projected to Have World's Highest e-Commerce Growth in 2024," diakses 16 Januari 2025, <https://databoks.katadata.co.id/en/technology-telecommunications/statistics/5e37cd96aa6dbab/ecdb-indonesia-projected-to-have-worlds-highest-e-commerce-growth-in-2024>

³ GoodStats, "Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Capai Rp487 Triliun pada 2024," 29 Maret 2025, diakses 17 Januari 2025, <https://goodstats.id/article/nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-capai-rp487-triliun-pada-2024-Vqv7l>; Kontan Pusat Data, "Transaksi E-Commerce Indonesia 2019-2024," diakses 16 Januari 2025, <https://pusatdata.kontan.co.id/infografik/88/Transaksi-Ecommerce-Indonesia-2019-2024>

Diversifikasi kategori produk menunjukkan tren menarik dengan *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG) mengalami lonjakan 90,45%, diikuti *Beauty & Personal Care* sebesar 62,07%, dan produk Ibu & Anak yang tumbuh 35,52%.⁴ Ekspansi basis pengguna diprediksi akan bertambah 26 juta konsumen atau meningkat 35,59% dalam periode 2025-2029.⁵ Data ini mengkonfirmasi bahwa digitalisasi perdagangan bukan sekadar tren temporer, melainkan *fundamental shift* dalam preferensi konsumsi masyarakat Indonesia. Penetrasi teknologi yang semakin mendalam telah mentransformasi *e-commerce* menjadi *mainstream commerce* dengan tingkat kepercayaan konsumen yang terus menguat.

Kompleksitas yang menyertai *booming e-commerce* ini menciptakan tantangan baru dalam penyelesaian sengketa perdagangan digital. Karakteristik transaksi elektronik yang melibatkan *multiple stakeholders*, lintas geografis, dan seringkali bernilai relatif kecil namun volume tinggi, membutuhkan pendekatan *dispute resolution* yang berbeda dari mekanisme konvensional. Keterbatasan geografis Indonesia dengan ribuan pulau dan disparitas infrastruktur antar wilayah menjadikan akses terhadap lembaga peradilan konvensional menjadi *challenge* tersendiri. Biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur formal seringkali tidak proporsional dengan nilai ekonomis sengketa *e-commerce*. Kondisi ini menciptakan *justice gap* yang berpotensi merugikan kepentingan konsumen dan menghambat pertumbuhan *sustainable digital economy*.

Online Dispute Resolution (ODR) muncul sebagai solusi inovatif untuk menjawab kompleksitas penyelesaian sengketa era digital. Konsep ini menawarkan aksesibilitas universal tanpa batasan geografis, efisiensi temporal dan finansial, serta fleksibilitas prosedural yang dapat disesuaikan dengan karakteristik unik setiap sengketa. ODR memungkinkan penyelesaian sengketa melalui platform digital tanpa keharusan pertemuan fisik, sehingga sangat relevan dengan *nature* transaksi *e-commerce* itu sendiri. Implementasi ODR di berbagai

⁴ Quarterly Reports 2024 Statista, Digital Market Insights: Indonesia E-commerce Category Growth 2024 (2024), diakses 16 September 2025.

⁵ Statista, "Indonesia: e-commerce number of users 2020-2029," diakses 16 Januari 2025, <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>

yurisdiksi global telah menunjukkan *track record* yang menjamin dalam menangani volume sengketa tinggi dengan tingkat kepuasan yang memadai. Efektivitas model ini tercermin dari berbagai implementasi global, misalnya:

1. Platform ODR eBay–PayPal yang menangani lebih dari 60 juta sengketa per tahun secara daring, dengan tingkat penyelesaian mencapai >85% tanpa memerlukan intervensi manusia.
2. *Small Claims Online Courts* di Inggris yang mencatat penurunan waktu penyelesaian sengketa hingga 30–40% dibandingkan prosedur litigasi konvensional.
3. British Columbia Civil Resolution Tribunal (CRT) di Kanada, yang menyelesaikan lebih dari 70% sengketa strata property dan small claims secara online, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai $\pm 80\%$.

Meskipun potensi ODR sangat menjanjikan, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan regulasi yang fundamental. Fragmentasi pengaturan dalam berbagai instrumen hukum seperti UU ITE, UU Arbitrase, dan regulasi sektoral lainnya belum memberikan framework yang terintegrasi dan komprehensif untuk ODR. Ketidakpastian mengenai kewenangan lembaga penyelenggara, standar prosedural, mekanisme pelaksanaan, dan perlindungan data pribadi menjadi hambatan utama dalam adopsi ODR secara masif. Kondisi ini diperparah oleh ketiadaan standarisasi teknis yang jelas untuk platform ODR, yang berimplikasi pada interoperabilitas antar sistem dan kualitas layanan yang tidak konsisten. Urgensi pengembangan kerangka regulasi ODR yang komprehensif menjadi hal yang mendesak guna mendukung pertumbuhan *e-commerce* Indonesia yang berkelanjutan. Harmonisasi regulasi yang responsif terhadap dinamika teknologi dan adaptif terhadap praktik terbaik global akan menjadi penentu keberhasilan transformasi ekonomi digital Indonesia di masa depan.

Pengembangan pengaturan mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) mulai muncul dalam konteks regulasi di Indonesia, khususnya tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Kedua regulasi ini menjadi fondasi hukum dalam mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif yang memanfaatkan teknologi informasi. UU Arbitrase memberikan pengakuan terhadap metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sementara UU ITE mendukung validitas transaksi dan komunikasi elektronik yang menjadi dasar pelaksanaan ODR.

Meskipun perkembangan ODR mulai diatur secara umum dalam kedua undang-undang tersebut, penerapan ODR di Indonesia masih belum mendapatkan regulasi yang spesifik dan detail dari pihak pemerintah. Sampai saat ini belum ada aturan yang secara tegas membatasi atau mengatur standar pelaksanaan ODR, misalnya mengenai bentuk penyelesaian, mekanisme tanggung jawab, dan perlindungan konsumen secara terpadu. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan ODR sangat bergantung pada kebijakan internal masing-masing platform atau pelaku usaha, tanpa adanya kerangka hukum yang memadai.

Hal yang menjadi persoalan adalah ketidakseimbangan tanggung jawab antara penyelenggara ODR dengan konsumen pengguna jasa. Karena aturan yang ada hanya bersifat internal dan tidak diatur secara menyeluruh oleh pemerintah, bentuk dan mekanisme tanggung jawab penyelenggara seringkali tidak memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen. Misalnya, pada platform *e-commerce* seperti Shopee, prosedur dan aturan penyelesaian sengketa sering kali diatur sepihak oleh platform tanpa adanya standar yang mengikat secara hukum untuk menjamin keadilan dan transparansi.

Ketidakjelasan regulasi ini juga memunculkan kekhawatiran terkait efektivitas ODR sebagai alat penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses. Di satu sisi, ODR menawarkan kemudahan dan kecepatan penyelesaian sengketa berbasis digital yang sangat relevan dalam era ekonomi digital. Namun, tanpa adanya regulasi yang mengatur aspek perlindungan konsumen dan mekanisme tanggung jawab yang jelas, ODR berpotensi menjadi instrumen yang kurang optimal dan bahkan merugikan pihak konsumen.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mengambil peran aktif dalam mengembangkan regulasi khusus yang mengatur pelaksanaan ODR secara komprehensif. Pengaturan yang lebih spesifik dan mengikat dapat memastikan

bahwa mekanisme ODR tidak hanya efisien dari segi teknologi, tetapi juga adil dan memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi semua pihak, terutama konsumen. Dengan demikian, penyelesaian sengketa melalui ODR dapat menjadi solusi yang inovatif sekaligus berkeadilan dalam ekosistem hukum dan ekonomi digital di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Bagaimana kekosongan hukum mengenai pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia?
- 1.2.2. Apa urgensi dan kebutuhan untuk mengatur secara spesifik mekanisme ODR dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, baik melalui revisi Undang-Undang Arbitrase maupun dengan pembentukan undang-undang khusus yang mengatur ODR?

1.3. Dasar Hukum

- 1.3.1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)
UUPK menjadi dasar utama dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Pasal 1 mendefinisikan konsumen dan pelaku usaha, sementara Pasal 3 menegaskan tujuan perlindungan konsumen yaitu meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen, serta menumbuhkan tanggung jawab pelaku usaha. UUPK juga menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga pemerintah maupun lembaga non-pemerintah seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang membuka ruang penerapan ODR sebagai sarana alternatif penyelesaian sengketa.
- 1.3.2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase)
Undang-undang ini merupakan dasar umum bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 3 menegaskan bahwa pengadilan tidak

berwenang mengadili sengketa yang telah terikat pada perjanjian arbitrase. Pasal 6 mengatur bentuk penyelesaian melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dengan demikian, mekanisme ODR dapat ditempatkan sebagai pengembangan teknologi dari prinsip-prinsip penyelesaian alternatif yang diakui undang-undang ini.

1.3.3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (**UU ITE**)

UU ini memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan transaksi elektronik. Pasal 1 ayat (2) mendefinisikan transaksi elektronik, dan Pasal 5–11 mengatur keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah. UU ITE juga mengakui penyelesaian sengketa dalam penyelenggaraan transaksi elektronik (Pasal 38), membuka landasan legal bagi penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* melalui ODR secara sah di ranah hukum nasional.

1.3.4. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (**PP PMSE**)

PP ini mengatur pelaksanaan perdagangan elektronik secara lebih rinci. Pasal 2 menegaskan bahwa semua pihak dalam PMSE (pelaku usaha, konsumen, pribadi, dan instansi) wajib memperhatikan prinsip itikad baik, transparansi, dan keadilan. PP ini juga mengatur mekanisme perlindungan konsumen digital dan menegaskan kewajiban penyedia platform untuk mendukung penyelesaian sengketa secara elektronik, memperkuat dasar normatif penerapan ODR.

1.3.5. POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Regulasi ini menetapkan prinsip pelayanan yang adil dan transparan serta mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen melalui sarana digital sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi keuangan.

- 1.3.6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- Regulasi ini menjadi acuan bagi perlindungan konsumen di sektor keuangan, yang menekankan prinsip transparansi, kesetaraan, dan literasi digital. Keduanya memperkuat urgensi implementasi ODR dalam penyelesaian sengketa sektor finansial digital.
- 1.3.7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)
- Peraturan ini merupakan pelengkap PP 80/2019 dan mengatur tata kelola perdagangan elektronik secara praktis, termasuk kewajiban pelaku usaha *online* untuk memberi informasi yang benar serta menyediakan fasilitas pengaduan konsumen. Hal ini membuka ruang kebijakan bagi penyelenggaraan ODR yang efisien dan terintegrasi dengan sistem perlindungan konsumen nasional.

BAB II

ANALISIS

2.1. Penerapan dan Persepsi Pengguna *E-Commerce* dalam Urgensi Pengaturan Spesifik Terkait *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Sengketa Konsumen *E-Commerce*

Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam sengketa konsumen *e-commerce* di Indonesia seharusnya diatur secara khusus melalui regulasi nasional yang komprehensif dan terpisah dari undang-undang penyelesaian sengketa umum. Regulasi ini perlu menetapkan kelembagaan ODR yang independen dan terintegrasi, serta prosedur penyelesaian sengketa yang jelas, mulai dari pengajuan, mediasi, hingga eksekusi putusan secara daring. Standar minimum seperti transparansi, akses yang setara, perlindungan data pribadi, dan pengakuan hukum atas putusan ODR harus menjadi bagian utama dalam pengaturan tersebut.

Selain itu, regulasi ODR harus menjamin perlindungan hak-hak konsumen dan pelaku usaha, termasuk hak untuk didengar, hak atas informasi, dan hak atas eksekusi putusan yang adil. Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan ODR juga perlu diatur agar proses penyelesaian sengketa berjalan efektif dan akuntabel. Integrasi teknologi digital, seperti penggunaan *artificial intelligence* dan *platform* yang ramah pengguna, harus didorong untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas ODR dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce* yang bersifat lintas batas dan dinamis.⁶

Dengan adanya pengaturan khusus, ODR akan memiliki legitimasi yang kuat dan mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelesaian sengketa secara daring. Regulasi ini juga akan memastikan bahwa ODR dapat diakui dan

⁶ Pusat Studi Hukum dan Kebijakan (PSHK). "Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution." Diakses 17 Oktober 2025.
<https://pshk.or.id/aktivitas/lawmetric-digitalisasi-dan-akses-ko>

dieksekusi secara hukum, baik di tingkat nasional maupun internasional, sehingga mampu menjawab tantangan transaksi *e-commerce* di era digital.⁷

Adapun melalui *Google Form* yang telah disebar, sebanyak 31 Responden pengguna *e-commerce* dari seluruh data diperoleh data sebagai berikut.

Pertanyaan	Skor Rata-rata	Tingkat Persetujuan
Regulasi yang ada saat ini sudah cukup memberikan perlindungan konsumen dalam sengketa <i>e-commerce</i>	2.94	Cukup / Netral
Saya merasa asing mendengar Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia	3.71	Baik / Setuju
Saya merasa bahwa peraturan yang jelas dan kuat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap ODR	4.52	Sangat Baik / Sangat Setuju
Saya merasa mekanisme penyelesaian sengketa konvensional (litigasi/BPSK) saat ini kurang efektif dalam menyelesaikan sengketa <i>e-commerce</i>	3.58	Baik / Setuju
Saya lebih memilih menggunakan mekanisme online dibandingkan mekanisme tatap muka dalam menyelesaikan sengketa <i>e-commerce</i>	3.61	Baik / Setuju
Saya percaya ODR akan memberikan rasa adil dalam penyelesaian sengketa konsumen	3.87	Baik / Setuju

⁷ Hutrin Kamil & M. Ali Mansyur, "Kajian Hukum Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999," *Jurnal Pembaharuan Hukum* Vol. I No. 2 (Mei–Agustus 2014), diakses 17 Oktober 2025, <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/download/1461/1129>

Menurut saya, pelaku <i>e-commerce</i> di Indonesia siap mengimplementasikan ODR	3.03	Cukup / Netral
Menurut saya, platform marketplace (Tokopedia, Shopee, dsb.) mampu menyediakan sarana ODR yang efektif	4	Baik / Setuju
Menurut saya, dukungan pemerintah sangat penting untuk mendorong pelaksanaan ODR di Indonesia	4.65	Sangat Baik / Sangat Setuju
Menurut saya, ODR dapat menyelesaikan sengketa konsumen lebih cepat dibandingkan mekanisme konvensional	4.1	Baik / Setuju
Menurut saya, ODR lebih hemat biaya dibandingkan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional	4.23	Baik / Setuju
Menurut saya, ODR lebih mudah diakses oleh konsumen dibandingkan mekanisme konvensional	4.29	Baik / Setuju
Menurut saya, Penerapan ODR sangat mendesak untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam ekosistem <i>e-commerce</i>	3.84	Baik / Setuju
Menurut saya, ODR dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi <i>e-commerce</i> di Indonesia	4.52	Sangat Baik / Sangat Setuju

Tabel 1. Hasil Rata-Rata Skor dan Tingkat Persetujuan Masyarakat terhadap Pernyataan tentang Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Sengketa Konsumen *E-Commerce* di Indonesia Menggunakan Metode *Multidimensional Scaling*

Penelitian ini melibatkan 31 responden yang merupakan pengguna aktif *e-commerce* di Indonesia, baik sebagai pembeli, penjual, maupun keduanya. Responden dipilih melalui metode *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa dalam lingkup pergaulan peneliti, dengan harapan responden memiliki literasi digital yang memadai serta kesadaran (*awareness*) terhadap urgensi penerapan ODR dalam ekosistem *e-commerce*. Karakteristik responden yang telah memiliki pengalaman langsung dalam transaksi elektronik, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha, menjadikan data yang diperoleh lebih representatif dalam menggambarkan persepsi dan kebutuhan riil pengguna *e-commerce* terhadap mekanisme penyelesaian sengketa secara daring.

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden mendukung penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dengan aturan yang jelas dan dukungan pemerintah yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa dirasa perlu adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih rinci dan pengaturan khusus untuk setiap platform *e-commerce* di Indonesia. Pengaturan ini penting sebagai pelengkap UU Arbitrase dan APS yang sudah ada, agar bisa mengakomodasi karakteristik sengketa yang unik dan dinamis di sektor *e-commerce*. Dengan mekanisme spesifik tersebut, penyelesaian sengketa dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan para konsumen dan pelaku usaha digital.

Selain itu, kompleksitas transaksi *e-commerce* yang melibatkan berbagai pihak, seperti penjual, platform *marketplace*, dan konsumen, mengharuskan adanya pedoman yang terperinci di luar cakupan UU Arbitrase. Regulasi khusus ini tidak hanya berfokus pada aspek hukum penyelesaian sengketa, tetapi juga aspek teknis dan operasional mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk tata kelola dan standar layanan ODR. Dengan demikian, pelaku *e-commerce* diberikan panduan yang jelas dan konsumen memperoleh perlindungan hukum yang

memadai, sehingga meningkatkan kepercayaan dan keberlangsungan ekosistem *e-commerce* di Indonesia.

Terakhir, regulasi khusus ini sebaiknya juga memperhatikan perkembangan teknologi dan tren pasar digital untuk memastikan fleksibilitas dan relevansi dalam penerapannya. Peraturan yang adaptif akan mampu mengatasi tantangan seperti perbedaan jenis sengketa, tingkat urgensi perlindungan konsumen, serta peran pemerintah dan platform *marketplace* dalam menegakkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Dengan demikian, regulasi yang rinci dan khusus akan memperkuat fondasi hukum dan praktik penyelesaian sengketa *e-commerce*, melengkapi UU yang berlaku dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional secara berkelanjutan.⁸

2.2. Kekosongan Hukum mengenai Pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Kekosongan hukum (*legal vacuum*) dalam pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia merupakan manifestasi dari kegagalan sistemik pembentuk undang-undang dalam mengantisipasi transformasi fundamental mekanisme penyelesaian sengketa era digital. Meskipun transaksi *e-commerce* telah mencapai volume Rp 487,01 triliun pada tahun 2024 dengan proyeksi pertumbuhan tertinggi secara global, kerangka regulasi yang mengatur penyelesaian sengketanya masih bersandar pada instrumen hukum yang disusun pada era pra-digital. Penelitian terkini mengkonfirmasi bahwa Indonesia mengalami ketiadaan regulasi spesifik ODR yang membatasi aplikasi optimalnya dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*,⁹ suatu kondisi yang menciptakan paradoks dimana aktivitas ekonomi digital berkembang pesat tanpa diimbangi evolusi mekanisme *dispute resolution* yang memadai. Implikasi dari kondisi ini

⁸ Direktorat Jenderal Pajak. "PMK 37/2025, Kesetaraan Pajak Pedagang Online dan Offline." Diakses 17 Oktober 2025. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/pmk-372025-kesetaraan-pajak-pedagang-online-dan-offline>

⁹ Soleh Hasan Wahid, "Formulation of a Risk-Based Online Dispute Resolution Model for E-Commerce in Indonesia: Legal Framework and its Application," *International Journal of Arts and Humanities Studies* 3, No. 2 (2023): 15.

bukan sekadar persoalan kenyamanan administratif, melainkan menciptakan zona ketidakpastian hukum yang fundamental bagi jutaan konsumen dan pelaku usaha yang bergantung pada platform digital untuk aktivitas ekonomi mereka. Ketidadaan norma hukum yang operasional mengakibatkan penyelesaian sengketa *e-commerce* berlangsung dalam ruang hampa regulasi, dimana standar prosedural, mekanisme akuntabilitas, dan jaminan perlindungan hak-hak para pihak bergantung sepenuhnya pada kebijakan internal platform yang tidak tunduk pada pengawasan eksternal yang memadai.

Fragmentasi regulasi yang ada menunjukkan inkonsistensi legislatif dalam merespons kebutuhan *dispute resolution* transaksi elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada Pasal 72 ayat (2) menyebutkan penggunaan layanan penyelesaian sengketa secara elektronik, namun ketentuan ini berhenti pada level norma programatis tanpa elaborasi mekanisme implementasi, standar teknis, maupun struktur kelembagaan yang menopangnya.¹⁰ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa hanya memberikan pengakuan minimal terhadap penggunaan sarana elektronik melalui Pasal 4 ayat (3) yang mengakui email sebagai media komunikasi arbitrase.¹¹ Regulasi perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik yang ada terbukti tidak memadai untuk mengakomodasi kompleksitas sengketa lintas yurisdiksi, terutama terkait isu yurisdiksi, perbedaan sistem hukum antar negara, dan keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa internasional¹², menciptakan ambiguitas mengenai yurisdiksi ketika sengketa melibatkan pihak-pihak yang berlokasi di berbagai wilayah geografis. Keterbatasan ini semakin kompleks ketika mempertimbangkan bahwa sebagian besar platform *e-commerce* beroperasi lintas provinsi bahkan lintas negara, sementara tidak ada kepastian hukum mengenai validitas putusan yang dihasilkan melalui platform digital serta

¹⁰ Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019, LN No. 222 Tahun 2019, TLN No. 6420, Pasal 72 ayat (2).

¹¹ Indonesia, Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU No. 30 Tahun 1999, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872, Pasal 4 ayat (3).

¹² Muhammad Azwar, "Prospek Penerapan Online Dispute Resolution Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia," *Media Iuris* 2, No. 2 (2019): 186-187.

enforcement mechanism terhadap keputusan ODR yang tidak mendapat pengaturan eksplisit dalam sistem hukum positif Indonesia.

Dimensi perlindungan konsumen dalam kekosongan hukum ODR mengekspos ketidakseimbangan struktural antara *platform e-commerce* dengan konsumen individual. Data tahun 2024 menunjukkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional menerima 1.733 pengaduan konsumen dari berbagai sektor dengan potensi kerugian mencapai Rp 424 miliar, dimana hanya Rp 44 miliar yang berhasil dipulihkan¹³, suatu disparitas yang mencerminkan tingkat pemulihan hanya sebesar 10,38%. Angka ini mengindikasikan kegagalan mekanisme proteksi konsumen eksisting dalam menangani sengketa *e-commerce* secara efektif. Ketidadaan standar prosedural yang mengikat memungkinkan platform *e-commerce* menetapkan *terms of service* yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara unilateral, menciptakan kontrak adhesi digital dimana konsumen tidak memiliki kapasitas negosiasi apapun.¹⁴ Lebih problematis lagi, tidak ada mekanisme *due process* yang terjamin dalam sistem ODR internal *platform*, termasuk hak atas transparansi proses, akses terhadap alat bukti yang digunakan platform dalam memutus sengketa, representasi hukum, maupun jalur banding eksternal ketika konsumen merasa keputusan platform tidak adil. Kekosongan regulasi ini menciptakan *asymmetry of power* yang ekstrem, dimana platform berperan simultan sebagai penyedia layanan, penyelenggara ODR, dan arbiter final dalam sengketa yang melibatkan kepentingannya sendiri, yakni suatu kondisi yang bertentangan dengan prinsip *nemo iudex in causa sua*¹⁵ dalam sistem hukum modern.

Urgensi pengisian kekosongan hukum ini telah mencapai titik kritis mengingat akselerasi digitalisasi ekonomi Indonesia yang tidak diimbangi dengan penguatan infrastruktur hukum yang memadai. Perkembangan terkini menunjukkan inisiasi rencana sistem ODR sebagai bagian dari reformasi perlindungan konsumen yang

¹³ UNCTAD, "National Framework for Consumer Complaints Handling and Alternative Dispute Resolution Mechanisms: Indonesia," United Nations Conference on Trade and Development (2022): 8-9, https://unctad.org/system/files/official-document/tcsditcinf2022d12_en.pdf.

¹⁴ Pablo Cortés, "Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union" (London: Routledge, 2011), 78-82.

¹⁵ "Tidak seorang pun boleh menjadi hakim dalam perkaranya sendiri."

sejalan dengan tren regional¹⁶, namun tanpa *political commitment* yang diterjemahkan dalam aksi legislatif yang konkret, kondisi *legal vacuum* akan terus menggerus kepercayaan konsumen terhadap ekosistem *e-commerce* dan menghambat pertumbuhan *sustainable digital economy*. Pengalaman komparatif dari yurisdiksi lain menunjukkan bahwa efektivitas implementasi ODR mensyaratkan keberadaan undang-undang komprehensif yang mengatur secara holistik aspek substantif, prosedural, dan teknis.¹⁷ Kerangka regulasi tersebut harus mencakup standarisasi platform, akreditasi penyelenggara mekanisme pengawasan independen, perlindungan data pribadi, serta kepastian kekuatan hukum dan eksekutabilitas putusan ODR. Kekosongan hukum yang berkepanjangan bukan hanya menciptakan ketidakpastian hukum, tetapi juga membuka peluang praktik eksploitatif yang merugikan kepentingan konsumen sebagai pihak yang secara struktural berada pada posisi tawar yang lemah dalam relasi ekonomi digital.

2.3. Urgensi dan Kebutuhan Pengaturan Spesifik *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Peraturan Perundang-undangan Indonesia

Menilik dari pendapat Pablo Cortés, *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam konteks perdagangan memiliki arti bahwa ODR mengacu pada penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) atau teknologi informasi dan komunikasi serta metode penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh para pelaku usaha dan konsumen (B2C) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi ekonomi antara para pihak, khususnya dalam *e-commerce*.¹⁸ Hal ini selaras dengan pendapat Ethan Katsh dan Janet Rifkin yakni ODR merupakan sinergisme antara *Alternative Disputes Resolution* (ADR) dan ICT sebagai metode atau langkah untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam proses *online* yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak

¹⁶ OECD, "OECD Online Dispute Resolution Framework," Organisation for Economic Co-operation and Development (2024): 23, https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf.

¹⁷ Ethan Katsh and Janet Rifkin, "Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace" (San Francisco: Jossey-Bass, 2001), 93-97.

¹⁸ Tumbel, Trivena. Senewe, Emma. 'Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0' *Lex Et Societatis* Vol. VIII No.3 (2020)

efektif dan tidak memungkinkan.¹⁹ ODR sendiri memiliki 4 (*empat*) tipe, yakni *Online Settlement, Online Arbitration, Online Resolution of Customer Complaints, Online Mediation*.²⁰

Melalui Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwasanya dalam terjadi sengketa konsumen dapat diajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui Badan Peradilan di tempat kedudukan dari konsumen.²¹ Hal ini menyulitkan baik dari pelaku usaha maupun konsumen dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di *e-commerce* dengan skala yang kecil. Melalui mekanisme penyelesaian sengketa secara konvensional yang lebih mengedepankan jalur litigasi atau melalui lembaga peradilan, para pihak ketika bersengketa harus mengeluarkan tenaga dan biaya yang jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai dari sengketanya. Dengan direalisasikannya ODR, akan memberikan keuntungan yang dirasakan oleh konsumen dan pelaku usaha. Yakni biaya rendah, kecepatan lebih tinggi, lebih banyak fleksibilitas dalam hasil, mengurangi risiko bermusuhan, lebih bersifat informal, lebih mengedepankan pemberian solusi, bukan orientasi untuk saling menyalahkan, bersifat pribadi, lebih sedikit permasalahan yurisdiksi yang muncul.²²

Penggunaan mekanisme ODR sudah dikenal dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, pada Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengakui keberadaan *e-mail* sebagai sarana penyelesaian sengketa melalui arbitrase.²³ Pada Pasal 72 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diatur mengenai penggunaan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang terjadi dalam lingkup peraturan pemerintah tersebut. Meskipun telah banyak disebutkan dalam aturan di Indonesia, Tidak ada kerangka kerja yang operasional dan detail, pengaturan

¹⁹ Katsh. E Rifkin. *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco: Jossey Bass, 2001. hlm 9

²⁰ Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*. Jurisprudencia. Mykolas Romeris University. 2011

²¹ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²² Katsh. E Rifkin. *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco: Jossey Bass, 2001. hlm 25

²³ Indonesia, Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU No. 30 Tahun 1999, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872, Pasal 4 ayat (3)

mengenai standar-standar yang harus dipenuhi, dan bagaimana kekuatan hukum dari ODR. Sehingga menimbulkan kebingungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha karena regulasi yang hanya menjelaskan gambaran umum saja tanpa aturan teknis dari ODR itu sendiri dan berimplikasi pada terjadinya ketidakpastian hukum. Sehingga, dengan berkembangnya jenis sengketa konsumen yang terjadi di Indonesia melalui *e-commerce*, menimbulkan urgensi bagi pemerintah untuk merancang Rancangan Undang-Undang terkait Sistem Penyelesaian Sengketa Secara daring. Diharapkan dengan adanya Undang-Undang tersebut dapat memberikan penjelasan secara konkrit mengenai bagaimana pengimplementasian dari mekanisme ODR agar dapat menjawab permasalahan masyarakat ketika terjadi sengketa di *e-commerce* serta menjamin keadilan, kepastian, dan kemanfaatan bagi masyarakat yang dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan tujuan dari aturan hukum itu sendiri.

BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce* di Indonesia merupakan kebutuhan mendesak dalam sistem hukum nasional. Pesatnya pertumbuhan ekonomi digital dan tingginya volume transaksi lintas daerah serta lintas yurisdiksi belum diimbangi dengan regulasi yang mengakomodasi karakteristik khusus perdagangan elektronik. Kondisi ini menimbulkan kekosongan hukum (*legal vacuum*) yang mengarah pada ketidakpastian hukum dan lemahnya perlindungan konsumen.

Regulasi yang ada, seperti UU Perlindungan Konsumen, UU Arbitrase, dan UU ITE, hanya memberikan pengakuan normatif terhadap penyelesaian sengketa secara elektronik tanpa pengaturan teknis dan prosedural yang memadai. Akibatnya, praktik ODR saat ini bersifat fragmentaris, tergantung pada kebijakan internal platform *e-commerce*, dan tidak memiliki standar akuntabilitas yang seragam. Keadaan ini memperkuat asimetri kekuasaan antara penyedia platform dan konsumen yang menjadi pihak lemah dalam kontrak digital.

Temuan empiris menunjukkan tingkat dukungan publik yang tinggi terhadap penerapan ODR, dengan mayoritas responden meyakini bahwa kejelasan peraturan dan dukungan pemerintah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa daring. Hal ini menegaskan urgensi pembentukan kerangka hukum yang komprehensif, adaptif, dan partisipatif, yang mampu mengintegrasikan aspek hukum, teknologi, serta perlindungan konsumen secara seimbang.

Dengan demikian, ODR bukan hanya alternatif efisien, melainkan instrumen strategis reformasi hukum nasional untuk memperkuat legitimasi sistem perlindungan konsumen dan mendukung pertumbuhan ekosistem ekonomi digital Indonesia yang berkelanjutan.

3.2. Rekomendasi

1. Pembentukan Undang-Undang Khusus tentang *Online Dispute Resolution* (ODR)

Pemerintah perlu menyusun regulasi baru yang secara eksplisit mengatur kelembagaan, prosedur, kewenangan, keamanan data, serta penegakan putusan ODR. Undang-undang ini harus menjamin keseimbangan hak antara konsumen, pelaku usaha, dan penyedia platform.

2. Integrasi Sistem ODR Nasional dengan *Platform E-Commerce*

Dibutuhkan kewajiban bagi seluruh marketplace besar di Indonesia untuk mengintegrasikan sistem penyelesaian sengketa daring ke dalam platform mereka, dengan supervisi dari lembaga pengawas independen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

3. Standarisasi dan Akreditasi Penyelenggara ODR

Pemerintah bersama lembaga profesional hukum perlu menetapkan standar minimum dan sistem akreditasi bagi penyelenggara ODR agar menjamin independensi, transparansi, serta kualitas penyelesaian sengketa.

4. Perlindungan Data dan Privasi Konsumen

Implementasi ODR harus tunduk pada standar tinggi perlindungan data pribadi sesuai prinsip *data minimization* dan *informed consent*, mengingat proses penyelesaian sengketa digital melibatkan data sensitif para pihak.

5. Peningkatan Literasi dan Sosialisasi ODR kepada Publik

Diperlukan program edukasi nasional untuk meningkatkan literasi hukum dan digital masyarakat mengenai hak serta prosedur penggunaan mekanisme ODR agar sistem ini benar-benar dapat diakses secara inklusif.

6. Kolaborasi Regional dan Internasional

Indonesia dapat mengambil pelajaran dari *best practices* yurisdiksi lain, seperti Uni Eropa dan Singapura, dalam mengembangkan sistem ODR lintas batas yang dapat diakui secara hukum dalam mekanisme penyelesaian sengketa internasional.

7. Reformulasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Digital

Rekomendasi terakhir adalah harmonisasi antara RUU ODR dengan kebijakan sektoral lainnya, seperti UU ITE, PP PMSE 80/2019, dan peraturan OJK/BI, agar terbentuk satu ekosistem hukum digital terpadu yang mendukung keadilan, efisiensi, dan pertumbuhan ekonomi digital berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan 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 Nomor 30 Tahun 1994 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pencegahan dan Penangkalan

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

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Buku

Katsh. E Rifkin. Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. (San Fransisco: Jossey Bass, 2001), 25.

Felikas, P. Egle, K. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. Jurisprudencia. (Mykolas Romeris University. 2011)

Jurnal dan Skripsi

Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. (2020). Perlunya pengaturan khusus online dispute resolution (ODR) di Indonesia untuk fasilitasi penyelesaian sengketa e-commerce. Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 9(2).
<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.449>

Lubis, A. Y. (2017). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Jurnal Mimbar Hukum, 29(1), 104–117. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/view/16298>

Kamil, H., & Mansyur, M. A. (2014). Kajian hukum online dispute resolution (ODR) di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Jurnal Pembaharuan Hukum, 1(2), 245–257.

Tumbel, T. Senewe, E. Setiabudhi, D. (2020). Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0' Lex Et Societatis, 8(3).

Website

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). PMK 37/2025: Kesetaraan pajak pedagang online dan offline.

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/pmk-372025-kesetaraan-pajak-pedagang-online-dan-offline>

DDTC. (2025). Menelaah aturan pajak e-commerce: Tantangan dan strategi penerapannya. <https://news.ddtc.co.id/review/opini/1812541/menelaah-aturan-pajak-e-commerce-tantangan-dan-strategi-penerapannya>

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Seller e-commerce kena pajak? Ini penjelasan lengkapnya. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/seller-e-commerce-kena-pajak-ini-penjelasan-lengkap-nya>

Pemerintah Indonesia. (2025). Permen Komdigi 8/2025: Pacu pertumbuhan ekonomi digital dan cegah perang tarif. <https://indonesia.go.id/kategori/ekonomi-bisnis/9377/permen-komdigi-8-2025-pacu-pertumbuhan-ekonomi-digital-dan-cegah-perang-tarif?lang=1>

CNBC Indonesia. (2025, July 14). Sah, Sri Mulyani rilis aturan e-commerce wajib pungut PPh merchant. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250714152214-4-648949/sah-sri-mulyani-rilis-aturan-e-commerce-wajib-pungut-pph-merchant>

SoftwarePajak. (2025). Pajak bisnis e-commerce: Regulasi dan kewajiban pelaku. <https://www.softwarepajak.net/news/pajak-bisnis-e-commerce-regulasi-dan-kewajiban-pelaku>

Hukumonline. (2025). Pajak UMKM di e-commerce: Asosiasi ingatkan dampak ekonomi. <https://www.hukumonline.com/berita/a/pajak-umkm-di-e-commerce--asosiasi-ingatkan-dampak-ekonomi-lt6877832aed115/>

IKPI. (2025). Menelaah PMK 37/2025 dan revolusi e-commerce Indonesia. <https://ikpi.or.id/en/menelaah-pmk-37-2025-dan-revolusi-e-commerce-indonesia/>



**NATIONAL CHAPTER
INDONESIA**

NATIONAL BOARD 2025-2026