



## Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Daring (*E-Commerce*) di Indonesia

Aji Andika Mufti <sup>a\*</sup>, Aris Machmud <sup>a</sup>, Anas Lutfi <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia

### Kata Kunci:

E-Commerce;  
Perlindungan Konsumen;  
Penyelesaian Sengketa;  
Transaksi Elektronik;  
Undang-Undang Informasi  
dan Transaksi Elektronik  
(UU ITE).

### Riwayat artikel:

Naskah dikirim : 26-05-2026  
Naskah disetujui : 22-06-2026  
Terbit online : 28-06-2026

### Keywords:

*E-commerce; Consumer Protection; Dispute Resolution; Electronic Transactions; Electronic Information and Transactions Law (ITE Law).*

**Abstrak:** Pesatnya perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia telah mengubah lanskap transaksi bisnis dengan menawarkan berbagai kemudahan, sekaligus memunculkan beragam persoalan hukum. Khususnya dalam transaksi *Business to Consumer* (B2C), posisi konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai risiko yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran, keamanan transaksi, kesesuaian produk, serta penyelesaian sengketa, mengingat transaksi dilakukan tanpa tatap muka dan sering kali melintasi batas yurisdiksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kerangka perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli daring (*e-commerce*) di Indonesia. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, terutama Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Analisis difokuskan pada keabsahan kontrak elektronik, kekuatan pembuktian alat bukti elektronik, kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang benar, serta jaminan atas hak-hak konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki landasan hukum yang mengakui keabsahan transaksi elektronik. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan ekosistem *e-commerce* yang aman dan tepercaya melalui regulasi yang adaptif serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, seperti *Online Dispute Resolution* (ODR), sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar jalur litigasi konvensional.

**Abstract:** *The rapid development of electronic commerce (e-commerce) in Indonesia has significantly transformed the business transaction landscape by offering various conveniences while simultaneously giving rise to numerous legal issues. Particularly in Business-to-Consumer (B2C) transactions, consumers tend to occupy a weaker bargaining position than business actors. This condition creates various risks related to payment mechanisms, transaction security, product conformity, and dispute resolution, considering that transactions are conducted without face-to-face interaction and often involve cross-border jurisdictions. This study aims to examine*

\* corresponding author: [ajiandika1989@gmail.com](mailto:ajiandika1989@gmail.com)



---

**Article history:**

Submitted : 2026-05-26

Accepted : 2026-06-22

Available online : 2026-06-28

*the legal protection framework for consumers in online buying and selling (e-commerce) transactions in Indonesia. The research employs a normative juridical approach by analyzing relevant laws and regulations, particularly Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions and Law Number 7 of 2014 concerning Trade. The analysis focuses on the validity of electronic contracts, the evidentiary value of electronic evidence, the obligations of business actors to provide accurate information, and the protection of consumers' rights. The findings indicate that Indonesia has established a legal framework recognizing the validity of electronic transactions. However, its implementation still faces various challenges in providing optimal legal protection for consumers. Therefore, strengthening a secure and trustworthy e-commerce ecosystem requires adaptive regulations as well as the establishment of effective and efficient dispute resolution mechanisms, such as Online Dispute Resolution (ODR), as an alternative to conventional litigation.*

**Sitasi:**

Mufti, A. A., Machmud, A., & Lutfi, A. (2026). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Daring (E-Commerce) di Indonesia. *Justice Voice*, 5(1), 97-127. <https://doi.org/10.37893/jv.v5i1.1391>

---

## 1. Pendahuluan

Transaksi *e-commerce*, khususnya dalam model *Business to Consumer* (B2C), memberikan kemudahan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Namun demikian, model transaksi ini juga menghadirkan berbagai tantangan hukum yang kompleks. Dalam transaksi B2C, terdapat asimetri posisi tawar, di mana konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai kerentanan, antara lain ketidakpastian mekanisme pembayaran, risiko terhadap keamanan data pribadi, potensi penipuan, serta ketidaksesuaian antara produk yang diterima dengan produk yang ditawarkan. Selain itu, ketiadaan interaksi tatap muka dan kontrak fisik konvensional menjadikan kepercayaan sebagai fondasi utama dalam transaksi. Apabila kepercayaan tersebut dilanggar, konsumen akan mengalami kesulitan dalam menuntut pemenuhan hak maupun ganti kerugian, terutama apabila pelaku usaha berada pada yurisdiksi yang berbeda.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan bahwa negara memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui regulasi yang menjamin kepastian hukum, keadilan, serta kemudahan akses bagi para pihak sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan efektif. Selain itu, pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi penegakan hukum sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan (Soeharso dkk., 2025).

Selanjutnya, Himmah dan Karim, menyatakan bahwa pelaku usaha e-

*commerce* harus menerapkan prinsip transparansi dalam setiap transaksi dengan mengedepankan *product liability* untuk menjamin kesesuaian antara produk yang dipasarkan dan kondisi sebenarnya. Di sisi lain, konsumen juga dituntut memiliki kesadaran dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan harapannya sehingga dapat menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila mengalami kerugian (Himmah & Karim, 2025). Sejalan dengan pendapat tersebut, Heldia Natalia, menegaskan bahwa kesadaran konsumen merupakan faktor penting dalam mewujudkan perlindungan konsumen pada transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen (Natalia, 2017).

Sementara itu, Lumaing dkk., berpendapat bahwa regulasi perlindungan konsumen yang berlaku saat ini belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal karena masih lemah dan kurang adaptif terhadap isu perlindungan data pribadi. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*, sehingga diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi digital (Lumaing dkk., 2025). Senada dengan itu, Yolanda Wardiyanti, menyatakan bahwa regulasi yang berlaku masih menyisakan kesenjangan dalam penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama antarlembaga yang berwenang untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* (Wardiyanti, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, terdapat perbedaan yang jelas dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek pengaturan perlindungan konsumen dan implementasi regulasi dalam transaksi *e-commerce*. Sementara itu, penelitian ini mengkaji penyelesaian sengketa dalam transaksi digital melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai model penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, berbiaya rendah, dan sesuai dengan karakteristik transaksi digital yang bersifat lintas batas. Penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum dan teori perjanjian sebagai landasan analisis. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis kerangka perlindungan hukum melalui mekanisme ODR dalam penyelesaian sengketa transaksi digital.

Berbagai penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia pada umumnya masih menitikberatkan pada analisis terhadap regulasi yang berlaku, dengan fokus pada kesesuaian antara ketentuan peraturan perundang-undangan dan praktik transaksi elektronik. Meskipun demikian, kajian tersebut cenderung belum mengulas secara mendalam efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang dihadapi konsumen dalam praktik. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menggeser

---

fokus kajian dari analisis normatif semata menuju analisis terhadap efektivitas dan relevansi mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital, khususnya melalui pendekatan *Online Dispute Resolution* (ODR). Pendekatan tersebut dipandang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi *e-commerce* yang berlangsung secara cepat, lintas batas, dan minim interaksi langsung antarpada pihak. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam literatur hukum yang hingga saat ini belum mengkaji secara komprehensif ODR sebagai instrumen perlindungan konsumen yang efektif dalam ekosistem perdagangan digital di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan menitikberatkan pada *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa. Pembahasan meliputi pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, konsep dan karakteristik ODR, mekanisme penerapannya, serta perkembangan implementasinya dalam penyelesaian sengketa transaksi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan ke dalam dua rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia? 2) Bagaimana relevansi *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*?

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan tersebut bertujuan untuk mengkaji kaidah dan asas hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli daring (*e-commerce*) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi kalangan akademisi, hakim, dan praktisi hukum dalam memahami serta mengembangkan konsep perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang bertitik tolak pada norma atau kaidah hukum positif sebagai sumber utama dalam memperoleh data penelitian (Soekanto, 1986). Sementara itu, Peter Mahmud Marzuki, menyatakan bahwa penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi (Marzuki, 2017).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi

kepuustakaan (*library research*) dengan menggunakan bahan hukum sebagai sumber data utama. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, bahan hukum primer meliputi norma atau kaidah dasar, peraturan dasar, dan peraturan perundang-undangan (Soekanto, 1986). Bahan hukum sekunder meliputi rancangan undang-undang, hasil penelitian, karya ilmiah, serta berbagai literatur hukum. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan berbagai bahan penunjang lainnya yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepuustakaan (*library research*) dengan cara membaca, mengutip, mencatat, dan menganalisis berbagai literatur yang relevan. Data sekunder tersebut terdiri atas tiga jenis bahan hukum sebagai berikut.

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 235/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst.

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, antara lain berupa rancangan undang-undang, buku, literatur, hasil penelitian, artikel ilmiah, jurnal hukum, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus bahasa Inggris, kamus bahasa Belanda, ensiklopedia, serta berbagai referensi penunjang lainnya.

Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan mendeskripsikan, mengkaji, dan menganalisis berbagai bahan hukum yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau penelitian kepuustakaan (*library research*) yang dilakukan melalui penelusuran berbagai bahan pustaka yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian kepuustakaan merupakan penelitian yang didasarkan pada data tertulis yang bersumber dari

---

buku, jurnal ilmiah, serta berbagai sumber tertulis lainnya yang relevan sebagai bahan pendukung penelitian.

Metode analisis yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif. Analisis dilakukan terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan proses pengolahan, analisis, dan interpretasi terhadap bahan hukum yang telah dihimpun. Analisis dilakukan dengan cara menginventarisasi, mengklasifikasikan, mendeskripsikan, serta mengkaji isi setiap bahan hukum berdasarkan permasalahan penelitian. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan melalui penalaran hukum sehingga diperoleh jawaban yang sistematis terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menginventarisasi serta menelusuri berbagai ketentuan hukum yang berlaku untuk menemukan asas-asas, prinsip-prinsip, dan norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Analisis juga dilakukan dengan menghubungkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan doktrin dan teori hukum yang relevan guna memperkuat argumentasi hukum (Aulia, 2018). Selanjutnya, hasil analisis tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian penerapan norma hukum dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian (Muhaimin, 2020).

Landasan teoretis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum dan teori perjanjian. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, hukum berfungsi sebagai instrumen untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan berbagai kepentingan yang berpotensi menimbulkan konflik dalam masyarakat. Perlindungan terhadap kepentingan hukum diwujudkan melalui pemberian hak dan kewenangan kepada subjek hukum untuk mempertahankan kepentingannya sesuai dengan batasan yang ditentukan oleh hukum. Oleh karena itu, teori perlindungan hukum digunakan sebagai landasan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*, sedangkan teori perjanjian digunakan untuk mengkaji keabsahan hubungan hukum yang lahir dari kontrak elektronik (Aulia, 2018).

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Revolusi digital telah mentransformasi lanskap perdagangan global secara fundamental. Salah satu manifestasinya adalah kemunculan dan perkembangan pesat perdagangan elektronik (*e-commerce*), yang memungkinkan transaksi barang dan jasa dilakukan melintasi batas-batas geografis tanpa memerlukan

pertemuan fisik antara penjual dan pembeli. Kemudahan, efisiensi, dan jangkauan yang luas menjadikan *e-commerce* sebagai salah satu penggerak utama pertumbuhan ekonomi digital. Di Indonesia, perkembangan tersebut ditandai dengan peningkatan nilai dan volume transaksi *e-commerce* yang signifikan dari tahun ke tahun, sehingga mendorong perubahan pola konsumsi masyarakat dari sistem perdagangan konvensional berbasis dokumen (*paper-based economy*) menuju ekonomi digital (*digital economy*) yang lebih dinamis.

Dalam rangka meningkatkan daya saing di pasar perdagangan internasional, Pemerintah Indonesia terus mendorong pengembangan ekosistem perdagangan elektronik. Meskipun demikian, dibandingkan dengan beberapa negara anggota ASEAN lainnya, tingkat pemanfaatan dan nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan penguatan kebijakan dan regulasi.

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Kementerian Perdagangan telah menyusun berbagai kebijakan dan kerangka regulasi guna mendukung penyelenggaraan perdagangan elektronik di Indonesia. Kebutuhan akan pengaturan khusus mengenai *e-commerce* didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, dari aspek yuridis, diperlukan kepastian hukum melalui pembentukan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur penyelenggaraan perdagangan elektronik. Kedua, dari aspek sosiologis, regulasi diperlukan untuk memberikan perlindungan dan jaminan hukum kepada para pihak yang melakukan transaksi secara elektronik. Ketiga, dari aspek filosofis, penyelenggaraan *e-commerce* harus mampu mewujudkan sistem perdagangan yang aman, efisien, dan berkeadilan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital sekaligus mendorong penggunaan produk dalam negeri melalui perdagangan elektronik. Selain ketiga aspek tersebut, dari perspektif praktis, keberadaan regulasi khusus mengenai *e-commerce* diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, meningkatkan kepercayaan para pelaku usaha dan konsumen, serta mendukung perkembangan aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia.

Di Indonesia, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 sebagai Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perdagangan.

Meskipun berbagai peraturan tersebut telah memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, implementasinya masih

---

menghadapi berbagai kendala. Permasalahan utama terletak pada karakter regulasi yang masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang berkembang secara dinamis dan bersifat lintas batas.

Salah satu kelemahan yang cukup mendasar adalah belum tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa yang secara khusus dirancang untuk menangani sengketa yang timbul dari transaksi *e-commerce*. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia saat ini, baik melalui pengadilan maupun lembaga penyelesaian sengketa secara konvensional, cenderung kurang efisien karena memerlukan biaya yang relatif tinggi, prosedur yang panjang, serta memiliki keterbatasan dalam menangani sengketa lintas yurisdiksi.

Selain itu, masih terdapat ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha yang belum sepenuhnya dapat diatasi melalui regulasi yang berlaku. Konsumen sering menghadapi kesulitan dalam proses pembuktian, keterbatasan akses terhadap informasi, serta rendahnya tingkat literasi hukum digital. Sebaliknya, pelaku usaha, khususnya penyelenggara platform *e-commerce*, memiliki kendali yang lebih besar terhadap sistem dan mekanisme transaksi sehingga posisi tawarnya relatif lebih kuat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia masih memerlukan penguatan, tidak hanya dari aspek regulasi, tetapi juga dari aspek implementasi dan kelembagaan. Tanpa adanya inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap karakteristik transaksi digital, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berpotensi hanya bersifat formal dan belum mampu menjawab kebutuhan nyata dalam praktik.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce*, penyelenggaraan perdagangan elektronik harus didukung oleh penyediaan data dan informasi yang lengkap mengenai identitas pelaku usaha, spesifikasi produk, tata cara pembayaran, serta tata cara pengiriman (Muhaimin, 2020). Ketersediaan informasi tersebut merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak konsumen sekaligus upaya mencegah terjadinya sengketa dalam transaksi elektronik.

Apabila sengketa tetap terjadi, penyelesaiannya harus dilakukan secara cepat, efektif, dan efisien. Seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik, potensi timbulnya sengketa juga semakin besar. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi pada umumnya memerlukan waktu yang relatif lama, biaya yang tinggi, serta prosedur yang kompleks sehingga kurang sesuai dengan karakteristik transaksi *e-commerce* yang berlangsung secara cepat dan dinamis. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu

memberikan kepastian hukum dengan proses yang sederhana, cepat, dan berbiaya terjangkau.

Dalam praktik internasional, sengketa yang timbul dari transaksi *e-commerce*, khususnya sengketa dengan nilai kerugian relatif kecil (*small claim disputes*), telah banyak diselesaikan melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) atau penyelesaian sengketa secara daring. ODR merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution* atau ADR) yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet sebagai sarana utama dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Berbeda dengan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional, ODR memungkinkan seluruh tahapan penyelesaian sengketa dilakukan secara daring tanpa mengharuskan para pihak hadir secara fisik. Karakteristik tersebut menjadikan ODR lebih sesuai dengan transaksi *e-commerce* yang juga dilaksanakan melalui media elektronik.

Keunggulan utama ODR terletak pada efisiensi waktu, biaya, dan prosedur, serta fleksibilitasnya dalam menangani sengketa lintas wilayah bahkan lintas negara. Oleh karena itu, ODR dipandang sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap perkembangan perdagangan digital dan memiliki potensi besar untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dalam ekosistem *e-commerce*.

Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) memiliki potensi yang besar sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien, efektif, dan inklusif. Potensi tersebut sejalan dengan meningkatnya volume transaksi *e-commerce* yang diikuti oleh semakin besarnya kemungkinan terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun demikian, implementasi ODR di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya meliputi belum adanya regulasi yang secara khusus mengatur mekanisme ODR, belum terintegrasinya sistem ODR dengan platform *e-commerce*, serta masih rendahnya tingkat literasi digital dan literasi hukum masyarakat.

Pengembangan ODR di Indonesia memerlukan langkah strategis yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, pelaku usaha, penyelenggara platform *e-commerce*, dan lembaga penyelesaian sengketa. Pemerintah perlu merumuskan regulasi yang memberikan landasan hukum bagi penerapan ODR, termasuk pengaturan mengenai kedudukan hukum dan kekuatan mengikat hasil penyelesaian sengketa yang dihasilkan melalui mekanisme tersebut. Di sisi lain, penyelenggara platform *e-commerce* dapat berperan aktif dengan menyediakan sistem penyelesaian sengketa berbasis digital yang terintegrasi ke dalam layanan mereka. Dengan demikian, ODR tidak hanya menjadi

---

alternatif penyelesaian sengketa, tetapi juga berpotensi berkembang sebagai mekanisme utama yang mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara lebih cepat, sederhana, berbiaya terjangkau, dan efektif dalam ekosistem perdagangan digital.

Perkembangan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa tidak hanya menjadi perhatian pada tingkat nasional, tetapi juga telah berkembang dalam praktik hukum internasional. Sejumlah negara dan kawasan telah mengadopsi ODR sebagai bagian dari upaya memperkuat perlindungan konsumen di era digital. Sebagai contoh, Uni Eropa telah mengembangkan platform ODR yang memungkinkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan sengketa secara daring tanpa harus menempuh proses litigasi di pengadilan (European Commission). Sistem tersebut dirancang untuk memberikan akses penyelesaian sengketa yang lebih mudah, cepat, dan efisien, khususnya dalam sengketa *e-commerce* yang bersifat lintas negara. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa ODR memiliki prospek yang signifikan untuk diadopsi dan dikembangkan dalam sistem hukum Indonesia sebagai instrumen yang mendukung efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Dalam kajian akademik, Cortés, menegaskan bahwa *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan instrumen penting dalam memperluas akses terhadap keadilan (*access to justice*), khususnya bagi konsumen yang menghadapi kendala biaya, waktu, dan kompleksitas prosedur dalam sistem peradilan konvensional. Menurut Cortés, ODR mampu menjembatani kesenjangan antara kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif dengan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa melalui proses litigasi (Cortés, 2010).

Sejalan dengan pandangan tersebut, Katsh dan Rabinovich-Einy, menyatakan bahwa transformasi digital tidak hanya mengubah cara transaksi dilakukan, tetapi juga mengubah paradigma penyelesaian sengketa. ODR dipandang sebagai bagian dari evolusi sistem peradilan menuju model yang berbasis teknologi, di mana proses penyelesaian sengketa menjadi lebih terintegrasi, efisien, dan didukung oleh pemanfaatan teknologi digital (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).

Berdasarkan perkembangan tersebut, ODR tidak lagi dipandang semata-mata sebagai alternatif penyelesaian sengketa, melainkan telah berkembang menjadi bagian integral dari sistem perlindungan konsumen modern di berbagai negara. Pengalaman internasional tersebut menunjukkan bahwa penerapan ODR mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap keadilan, khususnya dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yang bersifat sederhana, bernilai relatif kecil, dan melibatkan para pihak yang berada pada yurisdiksi yang berbeda.

Dalam konteks Indonesia, praktik tersebut memberikan gambaran bahwa pengembangan ODR perlu dilakukan secara lebih sistematis melalui pembentukan

kerangka regulasi yang memadai, penguatan kelembagaan, serta integrasi dengan penyelenggara platform *e-commerce*. Dengan mengacu pada praktik terbaik (*best practices*) yang telah diterapkan di berbagai negara, ODR berpotensi menjadi instrumen yang efektif dalam memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen sekaligus meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa dalam ekosistem perdagangan digital di Indonesia.

*E-commerce* merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen maupun antarpelaku usaha melalui media elektronik berdasarkan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian. Objek transaksi dalam *e-commerce* meliputi barang, jasa, maupun hak tertentu yang diperdagangkan melalui platform digital atau media elektronik tanpa mengharuskan para pihak bertemu secara langsung dalam satu lokasi fisik. Transaksi tersebut dapat dilakukan melalui jaringan publik (*public network*) maupun jaringan privat (*private network*) yang dikenal sebagai sistem tertutup.

Berdasarkan karakteristik para pihak yang terlibat, *e-commerce* dapat dibedakan ke dalam beberapa model transaksi, di antaranya *Business to Business* (B2B) dan *Business to Consumer* (B2C). Dalam penelitian ini, fokus pembahasan diarahkan pada model B2C karena pada model tersebut posisi konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Ketimpangan posisi tawar tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti ketidakseimbangan informasi, risiko pelanggaran hak konsumen, serta kesulitan dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, konsumen dituntut untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi secara elektronik.

Sebagai suatu sistem perdagangan digital, *e-commerce* memiliki karakter multidisipliner karena melibatkan berbagai bidang ilmu, baik dari aspek teknologi informasi, bisnis, maupun hukum. Dari aspek teknologi, *e-commerce* berkaitan dengan jaringan komunikasi, keamanan sistem informasi, serta pengelolaan dan penyimpanan data elektronik. Dari aspek bisnis, *e-commerce* mencakup kegiatan pemasaran, transaksi jual beli, sistem pembayaran, penagihan, dan pengelolaan rantai pasok (*supply chain management*). Sementara itu, dari aspek hukum, *e-commerce* berkaitan dengan keabsahan kontrak elektronik, perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, pembuktian elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi digital (Zai, 2020).

Model *dropship* merupakan salah satu mekanisme yang berkembang dalam sistem *e-commerce*, khususnya pada transaksi *Business to Consumer* (B2C). Dalam mekanisme ini, konsumen melakukan pemesanan kepada penjual (*dropshipper*), sedangkan pengiriman barang dilakukan secara langsung oleh pemasok (*supplier*) ke alamat konsumen sesuai dengan pesanan (Jain dkk., 2021). Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam transaksi *dropship* melibatkan lebih

---

dari satu pelaku usaha sehingga berpotensi menimbulkan kompleksitas dalam penentuan tanggung jawab apabila terjadi sengketa.

Karakteristik transaksi *e-commerce* yang mendukung mekanisme *dropship* antara lain sebagai berikut:

- a) Informasi mengenai produk dan layanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat melalui media elektronik;
- b) Layanan diselenggarakan secara umum sehingga dapat diakses oleh setiap pengguna yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- c) Transaksi dilakukan atas dasar permintaan konsumen, sehingga pelaku usaha berkewajiban memberikan respons terhadap pesanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- d) Sistem transaksi umumnya menggunakan arsitektur *client-server*, di mana konsumen mengakses platform melalui *web browser* atau aplikasi, sedangkan pelaku usaha mengelola sistem melalui server.

Sistem transaksi *e-commerce* tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan. Selain memperluas jangkauan pasar, sistem ini juga memungkinkan pelaku usaha memulai kegiatan bisnis dengan biaya operasional yang relatif lebih rendah dibandingkan perdagangan konvensional. Bagi konsumen, *e-commerce* memberikan kemudahan dalam memperoleh barang dan jasa secara cepat, praktis, serta tanpa harus datang langsung ke lokasi penjualan. Oleh karena itu, internet dan *e-commerce* telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern, termasuk di Indonesia.

Pelaksanaan transaksi melalui *e-commerce* juga mempermudah para pihak dalam membentuk hubungan hukum melalui perjanjian elektronik. Dalam praktiknya, pelaku usaha umumnya mencantumkan klausula baku pada platform *e-commerce* yang mereka kelola. Konsumen yang bermaksud melakukan transaksi harus terlebih dahulu menyetujui syarat dan ketentuan tersebut sebelum transaksi dapat dilaksanakan. Persetujuan tersebut menjadi dasar lahirnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Keabsahan perjanjian dalam transaksi *e-commerce* pada dasarnya tetap mengacu pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Ketentuan tersebut menetapkan bahwa suatu perjanjian dinyatakan sah apabila memenuhi empat syarat, yang terdiri atas syarat subjektif dan syarat objektif (Karim dkk., 2022).

Syarat subjektif meliputi:

- 1) adanya kesepakatan para pihak untuk mengikatkan diri; dan
- 2) kecakapan para pihak untuk membuat suatu perjanjian.

Sementara itu, syarat objektif meliputi:

- 1) adanya objek tertentu; dan
- 2) adanya sebab yang halal.

Dengan terpenuhinya keempat syarat tersebut, kontrak elektronik yang dibuat melalui media elektronik memiliki kekuatan mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Oleh karena itu, perbedaan media yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* tidak menghilangkan keabsahan hubungan hukum yang lahir dari kesepakatan para pihak.

Selain ketentuan dalam KUHPerdara, keabsahan kontrak elektronik juga diatur dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan ketentuan tersebut, transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam kontrak elektronik atau bentuk hubungan hukum lainnya. Kontrak elektronik dinyatakan sah apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) terdapat kesepakatan para pihak;
- 2) dibuat oleh subjek hukum yang cakap atau berwenang mewakili pihak yang bersangkutan;
- 3) memiliki objek tertentu; dan
- 4) objek transaksi tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, maupun ketertiban umum.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik juga diatur dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Ketentuan tersebut mewajibkan setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik untuk memberikan data dan informasi yang lengkap, benar, dan jelas kepada konsumen. Informasi tersebut sekurang-kurangnya meliputi identitas dan legalitas pelaku usaha, spesifikasi barang atau jasa, harga dan tata cara pembayaran, serta mekanisme penyerahan barang dan/atau jasa.

Selain mengatur kewajiban pelaku usaha, Pasal 65 juga memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi perdagangan melalui sistem elektronik. Apabila terjadi sengketa, para pihak dapat

---

menyelesaikannya melalui pengadilan maupun mekanisme penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah membuka ruang bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang selanjutnya dapat dikembangkan melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai bentuk penyelesaian sengketa yang lebih sesuai dengan karakteristik transaksi *e-commerce*.

Dalam transaksi *e-commerce*, pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran atas barang dan/atau jasa yang telah disepakati dengan konsumen. Apabila konsumen tidak memenuhi kewajiban pembayaran dalam jangka waktu yang telah ditentukan, pelaku usaha berhak membatalkan transaksi dan menawarkan kembali barang atau jasa tersebut kepada pihak lain. Pengaturan mengenai batas waktu pembayaran memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha sehingga tindakan tersebut tidak dapat dipandang sebagai pelanggaran apabila konsumen lalai memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Di sisi lain, transaksi *e-commerce* juga mengandung berbagai risiko bagi konsumen. Salah satu risiko yang paling sering terjadi adalah penipuan dalam transaksi elektronik. Risiko tersebut muncul karena proses transaksi dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara pelaku usaha dan konsumen sehingga membuka peluang terjadinya penyalahgunaan identitas, informasi, maupun objek transaksi.

Pada umumnya, setiap transaksi *e-commerce* didasarkan pada dokumen elektronik yang memuat syarat dan ketentuan transaksi, seperti tata cara pembayaran, batas waktu pembayaran, mekanisme pengiriman, serta ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Meskipun dalam praktiknya para pihak tidak membubuhkan tanda tangan secara konvensional, persetujuan konsumen terhadap syarat dan ketentuan tersebut melalui sistem elektronik telah memenuhi unsur kesepakatan dalam perjanjian elektronik. Dengan demikian, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen tetap lahir dan mengikat para pihak sebagaimana perjanjian pada umumnya.

Namun demikian, penggunaan klausula baku dalam transaksi *e-commerce* berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan para pihak apabila memuat ketentuan yang membatasi atau menghilangkan hak-hak konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab atas kerusakan barang atau pengalihan seluruh risiko kepada konsumen. Oleh karena itu, keberadaan klausula baku harus tetap memperhatikan prinsip keseimbangan, keadilan, dan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya, transaksi *e-commerce* merupakan hubungan hukum perdata

yang tunduk pada ketentuan hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Meskipun dilakukan melalui media elektronik, transaksi tersebut tetap melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Sesuai dengan asas *pacta sunt servanda*, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Selain itu, pelaksanaan perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Oleh karena itu, baik pelaku usaha maupun konsumen berkewajiban melaksanakan hak dan kewajibannya secara jujur, wajar, dan bertanggung jawab dalam setiap transaksi *e-commerce*.

Perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) menuntut adanya kerangka hukum nasional yang mampu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam setiap transaksi elektronik. Perlindungan tersebut diperlukan mengingat posisi konsumen dalam transaksi *e-commerce* umumnya lebih rentan dibandingkan dengan pelaku usaha, terutama karena keterbatasan informasi, tidak adanya pertemuan langsung, serta tingginya risiko penyalahgunaan sistem elektronik. Oleh karena itu, negara berkewajiban membentuk regulasi yang mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Kementerian Perdagangan telah mengembangkan berbagai kebijakan dan kerangka pengaturan mengenai perdagangan elektronik. Menurut Jain dkk., kebutuhan akan regulasi khusus mengenai *e-commerce* didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, dari aspek yuridis, diperlukan pengaturan yang memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan perdagangan elektronik. Kedua, dari aspek sosiologis, regulasi diperlukan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi secara elektronik. Ketiga, dari aspek filosofis, regulasi bertujuan mewujudkan sistem perdagangan elektronik yang aman, efisien, dan berkeadilan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong pertumbuhan perdagangan digital (Jain dkk., 2021).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan internet telah membawa perubahan yang signifikan terhadap pola transaksi bisnis modern. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi memungkinkan pertukaran data berlangsung secara cepat tanpa dibatasi oleh wilayah geografis, sehingga melahirkan berbagai model transaksi bisnis yang inovatif, termasuk *e-commerce* (Hassanah dkk., 2023). Perubahan tersebut menuntut sistem hukum untuk terus beradaptasi agar mampu mengakomodasi perkembangan teknologi sekaligus memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi para pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

Saat ini, kerangka hukum yang mengatur transaksi *e-commerce* di Indonesia

---

terdiri atas beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE);
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan; dan
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan. Sementara itu, aspek transaksi elektronik diatur lebih lanjut dalam UU ITE. Melalui Pasal 9 UU ITE ditegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, lengkap, dan jelas mengenai identitas pelaku usaha, syarat kontrak, serta barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Ketentuan tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum yang bertujuan menjamin terpenuhinya hak konsumen atas informasi dalam transaksi elektronik.

UU ITE memiliki peran penting sebagai dasar hukum penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 UU ITE yang mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sejalan dengan ketentuan tersebut, Laudon dan Laudon menjelaskan bahwa *e-commerce* memiliki tiga unsur utama, yaitu adanya transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik, keterlibatan pelaku usaha dan konsumen, serta penggunaan jaringan internet sebagai sarana utama dalam pelaksanaan transaksi. Dengan demikian, perdagangan melalui sistem elektronik merupakan bagian dari transaksi elektronik yang memperoleh pengakuan dan perlindungan dalam sistem hukum Indonesia.

Pengakuan terhadap transaksi elektronik juga ditegaskan dalam Pasal 5 UU ITE yang mengakui informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia telah mengakomodasi perkembangan teknologi informasi dalam penyelenggaraan kegiatan *e-commerce*. Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum dalam transaksi elektronik masih memerlukan penguatan, terutama melalui pengaturan teknis yang lebih komprehensif serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif agar mampu memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

---

telah mengatur mengenai transaksi elektronik, pengaturan yang secara khusus berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik hanya terdapat dalam Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22. Ketentuan tersebut masih bersifat umum sehingga belum sepenuhnya mampu mengakomodasi berbagai persoalan hukum yang berkembang dalam praktik *e-commerce*, terutama yang berkaitan dengan karakter transaksi digital yang dinamis, lintas yurisdiksi, dan melibatkan berbagai pihak dalam satu ekosistem perdagangan elektronik.

Selain itu, Pasal 43 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mengatur bahwa penyelenggara transaksi elektronik dapat memanfaatkan infrastruktur atau sistem elektronik yang berada di luar wilayah Indonesia sepanjang memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia masih membuka ruang bagi penggunaan infrastruktur digital asing dalam penyelenggaraan *e-commerce*. Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya yang berkaitan dengan yurisdiksi, perlindungan data, dan penyelesaian sengketa lintas negara.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengaturan mengenai transaksi elektronik masih memerlukan penyempurnaan agar mampu mengakomodasi perkembangan teknologi digital secara lebih komprehensif. Perkembangan *e-commerce* telah melahirkan berbagai model bisnis dan terminologi baru, seperti *cyberspace*, *reseller*, *marketplace*, dan berbagai istilah digital lainnya yang belum seluruhnya memperoleh pengaturan secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam perspektif perlindungan hukum, negara berkewajiban membentuk sistem hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting mengingat besarnya potensi kerugian yang dapat timbul dalam transaksi *e-commerce*, baik akibat wanprestasi, penipuan, penyalahgunaan data pribadi, maupun pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, negara melalui peraturan perundang-undangan serta pelaku usaha melalui penyelenggaraan transaksi yang beritikad baik memiliki tanggung jawab untuk menghormati dan melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan hukum tersebut tidak hanya bertujuan memberikan kepastian hukum bagi para pihak, tetapi juga menjaga ketertiban, keamanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan digital (D. Bakarbossy dkk., 2021).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak-hak konsumen serta kewajiban

---

dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan tersebut bertujuan menciptakan keseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam setiap hubungan hukum yang timbul dari kegiatan perdagangan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku, memberikan jaminan atau garansi apabila dipersyaratkan, serta memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian ditegaskan dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut memberikan jaminan bahwa konsumen berhak memperoleh pemulihan apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sebagai konsekuensinya, Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, pelaku usaha dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut mengatur bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan tertentu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikenai pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Pengaturan sanksi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia tidak hanya bersifat preventif melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, tetapi juga bersifat represif melalui pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dalam konteks transaksi *e-commerce*, ketentuan tersebut memiliki arti penting karena memberikan jaminan hukum kepada konsumen apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi, informasi yang menyesatkan, atau pelanggaran kewajiban lainnya oleh pelaku usaha. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu instrumen hukum utama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam perdagangan elektronik.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek yang sangat

penting dalam transaksi *e-commerce*. Pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut bertujuan menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen apabila terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran atas barang dan/atau jasa yang telah diperjanjikan, memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, membela kepentingannya dalam proses penyelesaian sengketa, serta memperoleh pemulihan nama baik apabila berdasarkan putusan yang berkekuatan hukum tetap terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Garaika, 2020).

Perkembangan *e-commerce* yang semakin pesat tidak hanya memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga menimbulkan beragam persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Salah satu persoalan utama adalah ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen yang berpotensi menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah dalam transaksi elektronik. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh karakteristik *e-commerce* yang dilakukan tanpa pertemuan langsung, bergantung pada sistem elektronik, serta didasarkan pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha.

Secara umum, beberapa persoalan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* meliputi (Fitriani dkk., 2025):

- 1) Konsumen tidak dapat melihat, memeriksa, atau mencoba barang secara langsung sebelum melakukan transaksi;
- 2) Informasi mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan sering kali tidak lengkap, tidak akurat, atau tidak disampaikan secara transparan sehingga memengaruhi kemampuan konsumen dalam mengambil keputusan;
- 3) Identitas, legalitas, maupun kedudukan hukum pelaku usaha tidak selalu dapat diverifikasi secara jelas;
- 4) Belum tersedianya jaminan yang memadai mengenai keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta keamanan sistem pembayaran elektronik;
- 5) Adanya ketidakseimbangan pembebanan risiko, yaitu konsumen diwajibkan melakukan pembayaran sebelum menerima barang, sehingga seluruh risiko keterlambatan, kegagalan pengiriman, atau wanprestasi lebih banyak ditanggung oleh konsumen; dan
- 6) Transaksi *e-commerce* yang bersifat lintas negara (*cross-border*

---

*transaction*) menimbulkan persoalan mengenai yurisdiksi, hukum yang berlaku (*applicable law*), dan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan.

Dalam siaran pers yang diterbitkan pada Hari Konsumen Sedunia, 15 Maret 2018, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengemukakan beberapa faktor yang menyebabkan transaksi *e-commerce* belum sepenuhnya memberikan manfaat optimal bagi konsumen ([Heriani, 2025](#)), yaitu:

- 1) belum memadainya regulasi sektoral yang memberikan perlindungan kepada konsumen;
- 2) masih rendahnya kepatuhan pelaku usaha, termasuk penyelenggara platform *e-commerce*, terhadap prinsip-prinsip etika dalam bertransaksi;
- 3) belum optimalnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen;
- 4) penggunaan klausula baku yang sering kali tidak dipahami oleh konsumen; dan
- 5) masih rendahnya tingkat literasi serta partisipasi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

Berbagai persoalan tersebut menunjukkan bahwa sengketa dalam transaksi *e-commerce* pada umumnya berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa masih lebih banyak ditempuh melalui mekanisme konvensional yang sering kali kurang efektif untuk menyelesaikan sengketa transaksi digital. Proses tersebut umumnya menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya nilai ekonomi objek sengketa dibandingkan dengan biaya penyelesaian perkara, prosedur yang relatif panjang, biaya bantuan hukum yang tidak sedikit, serta terbatasnya akses masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut pada akhirnya mengurangi minat konsumen untuk menempuh upaya hukum dalam memperjuangkan hak-haknya ([Handayani, 2022](#)).

Berbagai kendala tersebut berimplikasi pada belum optimalnya pencapaian tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan tersebut meliputi:

- 1) meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi hak-haknya;
- 2) meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui pencegahan terhadap penggunaan barang dan/atau jasa yang merugikan;
- 3) meningkatkan kemampuan konsumen dalam memilih, menentukan, dan memperjuangkan hak-haknya;

- 4) mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan, dan transparansi informasi dalam kegiatan perdagangan;
- 5) meningkatkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu menjalankan usahanya secara jujur dan bertanggung jawab; serta
- 6) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa guna menjamin keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keberlangsungan perlindungan konsumen.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada efektivitas mekanisme penegakan hukum dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya terjangkau agar tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diwujudkan secara lebih efektif dalam transaksi *e-commerce*.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mentransformasi sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*) sehingga mengubah secara signifikan pola transaksi jual beli dalam masyarakat. Transaksi yang sebelumnya dilakukan melalui pertemuan langsung kini beralih ke sistem digital dengan memanfaatkan *marketplace* dan berbagai platform elektronik lainnya. Perubahan tersebut melahirkan hubungan hukum baru yang memerlukan kepastian hukum serta perlindungan yang memadai, khususnya bagi konsumen yang pada umumnya berada pada posisi tawar yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Sebagai bentuk perjanjian modern, transaksi *e-commerce* tidak hanya melibatkan pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga penyelenggara platform elektronik sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi. Keterlibatan berbagai subjek hukum tersebut menimbulkan kompleksitas hubungan hukum, terutama ketika terjadi sengketa, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, kegagalan sistem, maupun penolakan tanggung jawab oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Salah satu perkara yang menggambarkan kompleksitas perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* adalah Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 235/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst mengenai gugatan perbuatan melawan hukum atas kebocoran data pribadi pengguna platform Tokopedia yang terjadi pada Mei 2020. Gugatan tersebut diajukan oleh Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) selaku Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terhadap

---

Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan PT Tokopedia.

Pokok gugatan didasarkan pada dalil bahwa PT Tokopedia diduga lalai dalam memenuhi kewajibannya untuk menjaga keamanan sistem elektronik sehingga mengakibatkan kebocoran data sekitar 91 juta akun pengguna dan 7 juta akun pedagang. Selain itu, Menteri Komunikasi dan Informatika turut digugat karena dianggap tidak menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik secara optimal. Dalam gugatannya, penggugat meminta pengadilan menyatakan para tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum, menjatuhkan sanksi administratif kepada PT Tokopedia, memerintahkan pencabutan tanda daftar Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE), serta mewajibkan PT Tokopedia menyampaikan permintaan maaf secara terbuka kepada masyarakat.

Melalui Putusan Nomor 235/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst yang dibacakan pada 15 Juni 2022, Majelis Hakim menyatakan gugatan tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklard*) karena Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dinyatakan tidak berwenang mengadili perkara tersebut. Putusan ini menunjukkan bahwa sengketa yang timbul dalam ekosistem *e-commerce* tidak hanya berkaitan dengan substansi perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi juga menyangkut persoalan kompetensi peradilan dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat. Oleh karena itu, perkara ini memperlihatkan pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi digital, termasuk melalui pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh konsumen.

Majelis Hakim menyatakan gugatan tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklard*) dengan pertimbangan bahwa perkara tersebut berada di luar kompetensi absolut Pengadilan Negeri. Menurut pertimbangan hakim, gugatan yang diajukan tidak hanya ditujukan kepada PT Tokopedia sebagai pelaku usaha, tetapi juga kepada Menteri Komunikasi dan Informatika atas pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik. Oleh karena itu, sengketa tersebut mengandung aspek hukum administrasi pemerintahan sehingga penyelesaiannya menjadi kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara sesuai dengan ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2019.

Meskipun secara formal gugatan tersebut tidak dapat diterima karena alasan kompetensi peradilan, perkara ini memiliki arti penting dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Perkara tersebut merupakan salah satu gugatan pertama yang diajukan secara resmi berkaitan dengan kebocoran data pribadi dalam ekosistem *e-commerce*. Putusan tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh

akses terhadap keadilan (*access to justice*), terutama ketika sengketa melibatkan lebih dari satu rezim hukum, yaitu hukum perdata dan hukum administrasi negara.

Dalam perspektif teori perlindungan hukum, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan norma hukum saja belum cukup untuk menjamin perlindungan hak-hak konsumen apabila mekanisme penyelesaian sengketa belum mampu memberikan akses yang efektif kepada masyarakat. Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum ke dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak melalui pembentukan norma dan pengawasan, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan memberikan penyelesaian terhadap sengketa yang telah terjadi melalui mekanisme penegakan hukum (Soeharso dkk., 2025). Dalam transaksi *e-commerce*, kedua bentuk perlindungan tersebut harus berjalan secara seimbang agar mampu memberikan kepastian hukum sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum preventif dalam transaksi *e-commerce* diwujudkan melalui berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan tersebut bertujuan mencegah terjadinya praktik perdagangan yang menyesatkan serta memberikan jaminan agar konsumen dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang memadai.

Apabila perlindungan hukum preventif tidak mampu mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen, maka perlindungan hukum represif menjadi instrumen untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa yang timbul. Konsumen yang dirugikan dapat menempuh berbagai upaya penyelesaian sengketa, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan, maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh penyelenggara *marketplace*. Perlindungan hukum represif tersebut bertujuan memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar sekaligus memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Ditinjau dari teori perjanjian, transaksi *e-commerce* merupakan bentuk perjanjian jual beli yang sah dan mengikat para pihak. Perjanjian tersebut lahir karena adanya kesepakatan antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan suatu prestasi tertentu (Sopiani dkk., 2024). Meskipun dibuat melalui media elektronik, kontrak dalam transaksi *e-commerce* tetap memiliki kekuatan mengikat sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan dalam hukum perdata.

---

Keabsahan kontrak elektronik tetap mengacu pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yaitu adanya kesepakatan para pihak, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam praktik *e-commerce*, kesepakatan umumnya diwujudkan melalui persetujuan elektronik, misalnya dengan menekan tombol *checkout*, *setuju*, atau bentuk persetujuan digital lainnya terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam perspektif teori perjanjian, pelanggaran terhadap kewajiban yang telah disepakati dapat menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi dapat berupa tidak dipenuhinya prestasi sama sekali, keterlambatan dalam memenuhi prestasi, atau pelaksanaan prestasi yang tidak sesuai dengan isi perjanjian. Akibat hukumnya, pihak yang dirugikan berhak menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, ganti rugi, atau kombinasi dari upaya-upaya tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Prinsip ini berlaku pula dalam transaksi *e-commerce* apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diperjanjikan.

Di samping itu, penerapan asas kebebasan berkontrak dalam transaksi *e-commerce* perlu dipahami secara proporsional. Meskipun asas tersebut memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian, dalam praktik transaksi elektronik pelaku usaha umumnya menggunakan klausula baku yang disusun secara sepihak. Sebagaimana dikemukakan oleh Mariam Darus Badruzaman, kondisi tersebut berpotensi menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah karena tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian (Febriyanti, 2025). Dalam praktik *e-commerce*, konsumen pada umumnya hanya dihadapkan pada pilihan untuk menerima atau menolak seluruh syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, pengawasan terhadap penggunaan klausula baku menjadi salah satu bentuk perlindungan hukum yang penting guna menjaga keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik.

Di samping asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik merupakan salah satu prinsip fundamental dalam hukum perjanjian. Dalam transaksi *e-commerce*, asas tersebut mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur, lengkap, dan tidak menyesatkan mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Oleh karena itu, tindakan pelaku usaha yang menyembunyikan kondisi sebenarnya dari barang atau jasa yang ditawarkan maupun memberikan informasi yang menyesatkan dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap asas itikad baik sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, prinsip perlindungan terhadap pihak yang secara ekonomi maupun informasi berada pada posisi yang lebih lemah merupakan salah satu prinsip yang mendasar. Karakteristik transaksi *e-commerce* menunjukkan bahwa konsumen sering kali menghadapi ketimpangan posisi tawar akibat keterbatasan akses terhadap informasi, penggunaan klausula baku, serta dominasi pelaku usaha dalam mengendalikan sistem transaksi elektronik. Dalam kondisi demikian, hukum berfungsi menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak melalui ketentuan yang bersifat memaksa (*dwingend recht*) guna menjamin terwujudnya keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Dengan demikian, teori perlindungan hukum dan teori perjanjian saling melengkapi dalam menganalisis transaksi *e-commerce*. Teori perjanjian menjelaskan lahirnya hubungan hukum berdasarkan kesepakatan para pihak, sedangkan teori perlindungan hukum memastikan agar hubungan hukum tersebut tidak menimbulkan ketidakadilan maupun kerugian, khususnya bagi konsumen. Tanpa adanya mekanisme perlindungan yang memadai, asas kebebasan berkontrak berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang memiliki posisi tawar yang lebih kuat sehingga mengurangi efektivitas perlindungan terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* perlu dianalisis secara komprehensif dengan mengintegrasikan teori perlindungan hukum, teori perjanjian, serta asas-asas hukum perjanjian. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mewujudkan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi para pihak sekaligus memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

Perkembangan transaksi *e-commerce* yang semakin pesat juga mendorong munculnya kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif dibandingkan dengan mekanisme litigasi konvensional. Salah satu mekanisme yang berkembang dalam praktik internasional adalah *Online Dispute Resolution* (ODR), yaitu metode penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama dalam proses penyelesaian sengketa.

Pada dasarnya, ODR merupakan pengembangan dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses penyelesaian sengketa. ODR mengadopsi berbagai bentuk penyelesaian sengketa nonlitigasi, seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, maupun evaluasi oleh pihak ketiga yang dilakukan secara elektronik. Mekanisme ini memiliki cakupan yang luas dan dapat diterapkan pada berbagai jenis sengketa, termasuk sengketa transaksi *e-commerce*, sengketa antarkonsumen (*consumer-to-consumer disputes*), sengketa nama domain, serta berbagai sengketa keperdataan lainnya yang memungkinkan penyelesaiannya dilakukan melalui sarana komunikasi elektronik.

---

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, ODR menawarkan proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, fleksibel, dan berbiaya relatif rendah dibandingkan dengan mekanisme litigasi konvensional.

Ditinjau dari karakteristik penyelesaian sengketa, *Online Dispute Resolution* (ODR) pada umumnya diterapkan untuk menyelesaikan sengketa keperdataan, khususnya sengketa di bidang perdagangan (*commercial disputes*) yang pada dasarnya dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. ODR mengakomodasi berbagai bentuk penyelesaian sengketa, mulai dari negosiasi dan mediasi daring hingga arbitrase daring (*online arbitration* atau *e-adjudication*). Bergantung pada mekanisme yang dipilih para pihak, hasil penyelesaian sengketa dapat berupa kesepakatan bersama (*win-win solution*) maupun putusan yang bersifat mengikat (*win-lose solution*) sebagaimana dalam proses arbitrase.

Secara konseptual, penyelenggaraan ODR memiliki beberapa unsur utama yang membedakannya dari mekanisme penyelesaian sengketa konvensional (Petrauskas & Kbartiene, 2011). Pertama, sebagaimana mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR), penyelesaian sengketa melalui ODR harus didasarkan pada persetujuan para pihak untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media komunikasi utama. Kedua, proses penyelesaian sengketa difasilitasi oleh pihak ketiga yang independen dan memiliki kompetensi profesional, seperti mediator, arbiter, atau fasilitator, yang mengarahkan jalannya proses penyelesaian sengketa secara elektronik. Ketiga, pelaksanaan ODR tetap tunduk pada prinsip-prinsip dan ketentuan hukum yang berlaku dalam mekanisme ADR sehingga penggunaan media elektronik tidak mengubah substansi maupun asas-asas penyelesaian sengketa. Keempat, ODR memanfaatkan perangkat lunak (*software*) dan teknologi komunikasi sebagai sarana utama untuk bertukar dokumen, menyampaikan bukti, melakukan komunikasi antarpihak, menyelenggarakan pertemuan virtual melalui *video conference*, serta mendokumentasikan seluruh proses penyelesaian sengketa secara elektronik.

Keempat unsur tersebut menunjukkan bahwa ODR pada hakikatnya bukan merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang sepenuhnya baru, melainkan pengembangan dari ADR dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai media penyelenggaraannya. Oleh karena itu, prinsip-prinsip dasar ADR, seperti kesukarelaan, netralitas, kerahasiaan, efisiensi, dan penyelesaian secara damai, tetap menjadi landasan utama dalam pelaksanaan ODR. Penggunaan teknologi informasi hanya berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi waktu, serta efektivitas penyelesaian sengketa, khususnya terhadap sengketa *e-commerce* yang bersifat lintas wilayah dan bernilai ekonomi relatif kecil.

**Tabel 1. Perbandingan Kelebihan dan Kelemahan *Online Dispute Resolution* (ODR)**

Kelebihan ODR	Kelemahan ODR
ODR memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu karena seluruh proses dilaksanakan secara elektronik melalui jaringan internet.	Pelaksanaan hasil kesepakatan atau putusan ODR masih menghadapi tantangan, terutama apabila salah satu pihak tidak melaksanakan hasil penyelesaian secara sukarela sehingga diperlukan mekanisme eksekusi yang lebih jelas.
Proses penyelesaian sengketa relatif lebih cepat dan berbiaya lebih rendah dibandingkan mekanisme litigasi maupun ADR konvensional karena tidak memerlukan kehadiran fisik para pihak.	Aspek keamanan informasi dan kerahasiaan data masih menjadi perhatian, terutama terkait perlindungan terhadap dokumen elektronik serta data pribadi para pihak selama proses penyelesaian sengketa berlangsung.
ODR memberikan kemudahan bagi para pihak yang berada di wilayah atau negara yang berbeda sehingga sangat sesuai untuk menyelesaikan sengketa <i>e-commerce</i> yang bersifat lintas wilayah ( <i>cross-border transaction</i> ).	ODR memberikan kemudahan bagi para pihak yang berada di wilayah atau negara yang berbeda sehingga sangat sesuai untuk menyelesaikan sengketa <i>e-commerce</i> yang bersifat lintas wilayah ( <i>cross-border transaction</i> ).
ODR mendukung penyelesaian sengketa secara fleksibel melalui negosiasi, mediasi, maupun arbitrase daring sesuai dengan kebutuhan para pihak.	ODR mendukung penyelesaian sengketa secara fleksibel melalui negosiasi, mediasi, maupun arbitrase daring sesuai dengan kebutuhan para pihak.

**Sumber:** Penulis

Berdasarkan perbandingan tersebut, ODR memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*. Karakteristiknya yang cepat, fleksibel, berbiaya relatif rendah, serta mampu mengatasi hambatan geografis menjadikan ODR lebih sesuai dengan karakter transaksi digital dibandingkan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional. Namun demikian, efektivitas penerapan ODR di Indonesia masih memerlukan penguatan melalui pembentukan regulasi yang lebih komprehensif, peningkatan keamanan sistem elektronik, perlindungan data pribadi, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar mekanisme tersebut.

*Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan salah satu inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan ODR memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi *e-*

---

*commerce*, karena memungkinkan para pihak menyelesaikan sengketa secara elektronik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dibandingkan dengan mekanisme penyelesaian sengketa konvensional, ODR menawarkan proses yang relatif lebih cepat, fleksibel, berbiaya lebih rendah, serta lebih mudah diakses oleh para pihak.

Dalam konteks sengketa *e-commerce*, ODR berpotensi meningkatkan efektivitas pelaksanaan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai media komunikasi, pertukaran dokumen, dan penyelenggaraan proses penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, implementasi ODR di Indonesia masih memerlukan penguatan, baik dari aspek regulasi, kelembagaan, maupun kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Oleh karena itu, pengembangan ODR perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memberikan kepastian hukum, meningkatkan akses terhadap keadilan (*access to justice*), serta memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia secara normatif telah memiliki landasan hukum yang relatif memadai melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta berbagai peraturan pelaksanaannya. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik transaksi *e-commerce* yang berlangsung secara elektronik, cepat, lintas wilayah, dan minim interaksi langsung antara para pihak.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Online Dispute Resolution* (ODR) memiliki relevansi yang tinggi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*. ODR menawarkan proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, fleksibel, berbiaya relatif rendah, serta lebih mudah diakses dibandingkan dengan mekanisme litigasi konvensional. Karakteristik tersebut menjadikan ODR lebih sesuai dengan kebutuhan penyelesaian sengketa transaksi digital, khususnya sengketa yang bernilai relatif kecil dan melibatkan para pihak yang berada pada wilayah hukum yang berbeda.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan ODR perlu didukung oleh pembentukan regulasi yang memberikan dasar hukum yang lebih jelas mengenai penyelenggaraannya, penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa berbasis digital, serta integrasi mekanisme ODR ke dalam ekosistem *e-*

*commerce*. Di samping itu, peningkatan literasi hukum dan literasi digital masyarakat juga menjadi prasyarat penting agar konsumen mampu memanfaatkan mekanisme tersebut secara efektif dalam memperjuangkan hak-haknya.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan perlindungan hukum terhadap konsumen di era digital tidak cukup hanya dilakukan melalui pembentukan regulasi substantif, tetapi juga memerlukan inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang selaras dengan perkembangan teknologi informasi. Dalam konteks tersebut, ODR layak dipertimbangkan sebagai mekanisme pelengkap (*complementary mechanism*) dalam sistem penyelesaian sengketa di Indonesia guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

### Daftar Pustaka

- Aulia, M. Z. (2018). Hukum Progresif dari Satjipto Rahardjo. *Undang: Jurnal Hukum*, 1(1), 159–185. <https://doi.org/10.22437/ujh.1.1.159-185>
- Cortés, P. (2010). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union* (1 ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203847756>
- D. Bakarbesy, A., Soplanit, M., & S. Alfons, S. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kota Ambon. *UNES Law Review*, 3(3), 303–312. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v3i3.187>
- Febriyanti, W. D. R. (2025). Penemuan Hukum (Rechtsvinding) dan Pembentukan Hukum (Rechtsschepping) dalam Sistem Hukum Peradilan Indonesia. *Journal of Law, Society, and Islamic Civilization*, 13(2), 165. <https://doi.org/10.20961/jolsic.v13i2.107752>
- Fitriani, I., Maulia, I., & Dafira, L. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3), 1387–1397. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i3.1323>
- Garaika, G. (2020). Hukum Bisnis dan Perannya dalam Transaksi E-Commerce. *Doctrinal*, 5(2), 235–244. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/doktrinal/article/view/2913>
- Handayani, R. (2022). Pertanggungjawaban Marketplace atas Kerugian yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order. *Jurnal Notarius*, 1(2). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>
- Hassanah, H., Wahyudi, W., & Abdul Aziz, N. (2023). Standard Clause Problems in E-

- 
- Commerce Based on Indonesian Civil Law. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 7(2), 221–238. <https://doi.org/10.25072/jwy.v7i2.4226>
- Heriani, F. N. (2025). Di Bawah Pengurus Baru, YLKI Siap Perjuangkan Hak Konsumen. *hukumonline.com*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/di-bawah-pengurus-baru--ylki-siap-perjuangkan-hak-konsumen-lt68283b26d548c/>
- Himmah, F., & Karim, Moh. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia: Tinjauan Terhadap Ketidaksiuaian Barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>
- Jain, V., Malviya, B., & Arya, S. (2021). An Overview of Electronic Commerce (e-Commerce). *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(3). <https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.03.090>
- Karim, M., U. Puluhulawa, F., Puluhulawa, J., & Swarianata, V. (2022). Legal Protection for Consumers' Personal Data in Online Shopping. *Estudiante Law Journal*, 4(2), 623–638. <https://doi.org/10.33756/eslaj.v4i2.19244>
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780190464585.001.0001>
- Lumaing, Nasirun, & Mongdong. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce. *Jurnal Paradigma*, 6(2), 249–257.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media Group.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press.
- Natalia, H. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Melayunesia Law*, 1(1), 111. <https://doi.org/10.30652/mnl.v1i1.4497>
- Petrauskas, F., & Kbartiene, E. (2011). *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes Jurisprudencia*. Romeris University.
- Soeharso, S. Y., Sufiarina, S., Dewantoro, I., Wibowo, M. A., & Syafrida, S. (2025). Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce di Indonesia: Perspektif Hukum Positif dan Teori Hukum. *Jurnal Legal Reasoning*, 7(2), 114–142. <https://doi.org/10.35814/jlr.v7i2.7892>
- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI-Press.
- Sopiani, S., Senda, V. N., & Muzzamil, M. F. (2024). Implikasi Hukum Ketidakterpenuhan Syarat Subjektif dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terhadap Keabsahan Perjanjian. *Letterlijk: Jurnal Hukum*
-

*Perdata*, 1(2), 104–115. <https://doi.org/10.25134/letterlijk.v1i2.109>

Wardiyanti, Y. (2024). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jispendiora: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, 3(3). <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v3i3.2908>

Zai, S. (2020). Penerapan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Sebagai Dasar Pembatalan Kontrak Komersial Perbankan. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(2). <https://doi.org/10.32503/mizan.v9i2.1277>