



Revolusi Penyelesaian Sengketa Digital: Transformasi Sistem Peradilan Melalui Online Dispute Resolution di Era Ekonomi Digital

Harun Setiawan Hatibie

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email Korespondensi: hatibie09@gmail.com

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 08 Desember 2025

ABSTRACT

The rapid development of digital economy in Indonesia has created an urgent need for dispute resolution mechanisms that are fast, efficient, and easily accessible. Conventional judicial systems have yet to accommodate the unique characteristics of digital disputes, particularly those requiring cross-region resolution without physical presence. Online Dispute Resolution (ODR) emerges as an innovative solution utilizing information technology to overcome these limitations. However, ODR implementation in Indonesia faces challenges of non-specific regulations, uneven technological infrastructure, and low public awareness of this mechanism. This study uses normative juridical research with qualitative approach, analyzing legal, institutional, and technological aspects related to ODR development. Research findings reveal the necessity for harmonization of consumer protection regulations, the Electronic Information and Transactions Law, and arbitration rules, along with strengthening technological infrastructure and enhancing digital literacy. With comprehensive regulation and adequate technological capacity, ODR has the potential to revolutionize Indonesia's dispute resolution system, expand access to justice, and support sustainable digital economic growth.

Keywords: Online Dispute Resolution; Digital Judicial System; Digital Economy

ABSTRAK

Perkembangan pesat ekonomi digital di Indonesia telah menciptakan kebutuhan mendesak akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Sistem peradilan konvensional belum mampu mengakomodasi karakteristik unik sengketa digital, terutama yang memerlukan penyelesaian lintas wilayah tanpa kehadiran fisik. Online Dispute Resolution (ODR) muncul sebagai solusi inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengatasi keterbatasan ini. Namun, implementasi ODR di Indonesia menghadapi tantangan regulasi yang belum spesifik, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap mekanisme ini. Studi ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif, menganalisis aspek hukum, kelembagaan, dan teknologi terkait pengembangan ODR. Hasil penelitian menunjukkan perlunya harmonisasi regulasi perlindungan konsumen, UU ITE, dan aturan arbitrase, penguatan infrastruktur teknologi, serta peningkatan literasi digital. Dengan dukungan regulasi komprehensif dan kapasitas teknologi yang memadai, ODR berpotensi merevolusi sistem penyelesaian sengketa di Indonesia, memperluas akses keadilan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan.

Kata kunci: *Online Dispute Resolution; Sistem Peradilan Digital; Ekonomi Digital*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap ekonomi global secara fundamental dalam dekade terakhir. Era ekonomi digital ditandai dengan meningkatnya transaksi elektronik, perdagangan lintas batas, dan inovasi bisnis berbasis teknologi informasi yang menciptakan dinamika baru dalam kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Indonesia, sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di Asia Tenggara, telah mengalami peningkatan signifikan dalam aktivitas transaksi elektronik. Data dari Google Temasek pada tahun 2019 menunjukkan peningkatan nilai transaksi e-commerce Indonesia mencapai lebih dari tujuh kali lipat dari nilai transaksi pada tahun 2015, yaitu dari nominal awal \$5,5 miliar menjadi \$38 miliar. Lebih lanjut, Global Web Index mencatat bahwa per tahun 2018, aktivitas transaksi konsumen melalui e-commerce Indonesia berada pada posisi tertinggi di dunia, membuktikan Indonesia sebagai salah satu pasar e-commerce paling dinamis dan potensial di kawasan (Azizah et al., 2023).

Peningkatan eksponensial dalam transaksi digital ini menciptakan tantangan serius dalam hal penyelesaian sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut. Permasalahan tidak hanya terletak pada volume sengketa yang meningkat drastis, tetapi juga pada sifat dari sengketa digital yang memiliki karakteristik unik, berbeda dari sengketa konvensional. Sengketa e-commerce seringkali melibatkan para pihak yang tersebar di berbagai wilayah geografis, bahkan melintasi batas negara, dengan nilai transaksi yang bervariasi dari jumlah kecil hingga besar. Sistem peradilan tradisional yang ada saat ini menghadapi kesulitan dalam menangani volume sengketa digital yang terus meningkat karena keterbatasan infrastruktur, biaya operasional yang tinggi, proses yang memakan waktu lama, dan kebutuhan kehadiran fisik para pihak di pengadilan. Fenomena ini menciptakan gap yang signifikan antara pertumbuhan transaksi digital dengan kapasitas sistem penyelesaian sengketa konvensional dalam menangani sengketa yang timbul.

Sistem penyelesaian sengketa konvensional, melalui lembaga peradilan formal, memiliki beberapa kelemahan struktural ketika diaplikasikan pada sengketa digital. Pertama, biaya litigasi yang tinggi menjadi hambatan utama, terutama bagi sengketa dengan nilai transaksi rendah, sehingga pendekatan litigasi formal tidak proporsional. Kedua, proses peradilan formal memerlukan waktu yang panjang, mulai dari pendaftaran perkara, persidangan, hingga penetapan putusan, yang tidak sejalan dengan kebutuhan pasar digital yang menginginkan penyelesaian cepat dan efisien. Ketiga, keterbatasan geografis dan keharusan kehadiran fisik para pihak menciptakan hambatan praktis, terutama bagi transaksi yang melibatkan konsumen dari berbagai daerah atau bahkan negara. Keempat, sistem peradilan formal yang ada belum sepenuhnya adaptif terhadap karakteristik unik sengketa digital, seperti pentingnya bukti elektronik dan perlindungan data pribadi. Kelima, keterbatasan kelembagaan ditunjukkan dengan tidak semua kabupaten atau kota di Indonesia memiliki Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) yang aktif, menciptakan akses yang tidak merata terhadap mekanisme penyelesaian sengketa (Azwar, 2019).

Menghadapi tantangan tersebut, International Trade Law Commission (UNCITRAL) dan berbagai organisasi internasional telah mengembangkan konsep Online Dispute Resolution (ODR) sebagai mekanisme alternatif dalam menyelesaikan sengketa di era digital. UNCITRAL mendefinisikan ODR sebagai "penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, dalam proses penyelesaian sengketa antara pihak-pihak dalam berbagai bentuk, termasuk penyelesaian berdasarkan negosiasi, mediasi, dan arbitrase." Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia memandang ODR sebagai "salah satu alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet dalam proses penyelesaiannya sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik." Kedua definisi tersebut mencerminkan bahwa perkembangan zaman membutuhkan metode penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi umum seperti komputer dan smartphone, menghadirkan efisiensi yang tidak dimungkinkan oleh sistem konvensional (Hidayati & Saraswati, 2024).

ODR merupakan perkembangan dan implementasi daring dari mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa yang telah dikenal dalam sistem hukum Indonesia. Sarana yang digunakan dalam ODR bervariasi, mulai dari penggunaan konferensi video (video conference), surat elektronik (email), fitur obrolan (chat feature), hingga sistem yang terotomasi (automated system), atau kombinasi dari berbagai fitur tersebut. Jenis penyelesaian sengketa melalui ODR mencakup penyelesaian daring (online settlement), mediasi daring (online mediation), negosiasi daring (online negotiation), dan arbitrase daring (online arbitration). Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses penyelesaian sengketa, ODR menawarkan solusi yang lebih cepat, efisien, transparan, dan dapat diakses oleh para pihak di mana pun mereka berada, tanpa memerlukan kehadiran fisik (Matheus, 2021).

Meskipun konsep ODR telah berkembang pesat secara global, implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan regulasi dan kelembagaan. Indonesia memiliki UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menjadi dasar hukum utama untuk berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Selain itu, UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memuat beberapa ketentuan yang dapat mendukung penyelesaian sengketa elektronik. Akan tetapi, ketentuan-ketentuan tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur tentang Online Dispute Resolution. Hal ini menciptakan kekosongan norma (legal vacuum) dalam peraturan perundang-undangan Indonesia mengenai ODR, khususnya untuk sengketa e-commerce dan transaksi digital lainnya. Akibatnya, terdapat ketidakpastian hukum tentang bagaimana mekanisme ODR dapat dilaksanakan, siapa yang berwenang

menyelenggarakannya, bagaimana perlindungan hukum konsumen diterapkan, dan bagaimana keputusan dari ODR dapat dilaksanakan.

Permasalahan regulasi ini diperumit dengan tantangan aspek lainnya yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan sistem ODR di Indonesia. Aspek kelembagaan mencakup identifikasi dan penunjukan lembaga-lembaga mana saja yang dapat menyelenggarakan ODR serta apa saja syarat dan standar yang harus dipenuhi. Aspek teknologi berkaitan dengan infrastruktur teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung sistem ODR, termasuk keamanan data, enkripsi, dan akurasi sistem. Aspek keamanan mencakup perlindungan data pribadi konsumen dan integritas transaksi digital. Dengan mempertimbangkan kompleksitas tantangan-tantangan tersebut, pengembangan sistem ODR di Indonesia memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan berbagai perspektif hukum, teknologi, dan kelembagaan (Prasetyaji et al., 2024).

Revolusi dalam penyelesaian sengketa digital melalui ODR merepresentasikan transformasi fundamental dalam cara sistem peradilan modern mengatasi sengketa di era ekonomi digital. Bukan hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi merupakan reimagining dari konsep keadilan dan akses terhadap keadilan (access to justice) dalam konteks digital. ODR menawarkan potensi untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih inklusif, efisien, transparan, dan terjangkau bagi semua kalangan, terutama konsumen dan pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang sebelumnya sulit mengakses mekanisme penyelesaian sengketa formal. Pada saat yang sama, implementasi ODR yang efektif memerlukan kebijakan hukum yang jelas, kelembagaan yang memadai, infrastruktur teknologi yang handal, dan ekosistem regulasi yang komprehensif untuk memastikan perlindungan hukum semua pihak.

Pentingnya penelitian tentang pengembangan sistem ODR di Indonesia terletak pada urgensi untuk menjembatani gap antara dinamika ekonomi digital yang cepat dengan kerangka regulasi yang masih tertinggal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi kebijakan hukum yang perlu dikembangkan, tantangan implementasi yang harus diatasi, dan rekomendasi pengembangan sistem penyelesaian sengketa daring yang efektif, responsif, dan memberikan kepastian hukum serta perlindungan bagi konsumen, pelaku usaha, dan sistem peradilan di Indonesia. Dengan pemahaman yang mendalam tentang keseluruhan aspek pengembangan ODR, diharapkan dapat dihasilkan berbagai rekomendasi kebijakan yang dapat dijadikan dasar bagi pembuat kebijakan (policymakers), praktisi hukum, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengembangkan sistem ODR yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan di Indonesia.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif (Ali, 2021). Metode ini menitikberatkan pada analisis berbagai sumber hukum sekunder, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur hukum, jurnal ilmiah, dan putusan pengadilan yang relevan dengan pengembangan sistem Online Dispute Resolution

(ODR). Selain itu, penelitian ini melibatkan studi literatur untuk menggali konsep dan teori yang mendasari ODR serta membandingkan regulasi dan praktik penyelesaian sengketa daring baik secara nasional maupun internasional. Pendekatan normatif ini dipadukan dengan analisis deskriptif untuk memahami bagaimana regulasi yang ada diimplementasikan dan tantangan yang dihadapi dalam praktik. Kombinasi ini bertujuan untuk menyajikan gambaran komprehensif mengenai aspek hukum, kelembagaan, dan teknologi dalam pengembangan ODR, serta memberikan dasar analisis kritis terhadap kebijakan yang berlaku. Dengan cara ini, diharapkan penelitian mampu memberikan rekomendasi yang aplikatif dan berperspektif solusi hukum yang adaptif di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Pengembangan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Sistem Peradilan Indonesia

Perkembangan pesat ekonomi digital dan peningkatan transaksi elektronik di Indonesia menimbulkan kebutuhan yang mendesak untuk mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Era ekonomi digital yang ditandai dengan ekspansi e-commerce, fintech, dan berbagai layanan digital lainnya telah mengubah pola transaksi masyarakat Indonesia secara fundamental. Transformasi ini menciptakan ekosistem bisnis yang dinamis namun sekaligus membuka peluang terjadinya sengketa dalam jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan era sebelumnya. Data dari berbagai sumber menunjukkan bahwa volume transaksi e-commerce Indonesia terus mengalami pertumbuhan eksponensial, mencapai miliaran dolar dalam nilai transaksi tahunan. Pertumbuhan ini tidak hanya mengindikasikan kesuksesan sektor digital Indonesia, tetapi juga secara proporsional meningkatkan risiko terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, antar pelaku usaha, serta berbagai jenis konflik lainnya yang timbul dari transaksi digital (Sabrina et al., 2025).

Sistem peradilan konvensional di Indonesia tidak sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik sengketa digital yang memiliki keunikan tersendiri. Sengketa yang timbul dari transaksi digital memerlukan penyelesaian lintas wilayah, bahkan lintas negara, tanpa keharusan kehadiran fisik para pihak di depan pengadilan. Sengketa e-commerce sering melibatkan pihak yang tersebar di berbagai lokasi geografis, dengan komunikasi yang dilakukan sepenuhnya melalui sarana digital. Karakteristik ini jauh berbeda dari sengketa perdata tradisional yang umumnya melibatkan pihak dalam wilayah tertentu. Selain itu, sengketa digital seringkali memiliki nilai yang relatif kecil, sehingga jika diselesaikan melalui jalur peradilan formal yang memerlukan biaya tinggi dan waktu lama, akan menjadi tidak efisien dan tidak proporsional. Sistem peradilan formal yang ada juga menghadapi keterbatasan kapasitas, infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung proses digital, serta ketinggalan dalam mengadopsi teknologi terkini yang dapat mempercepat penyelesaian sengketa.

Permasalahan ini semakin diperparah dengan fakta bahwa tidak semua daerah di Indonesia memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang operasional dan responsif. Ketidakmerataan distribusi lembaga penyelesaian

sengketa di tingkat lokal menciptakan kesenjangan akses terhadap keadilan bagi masyarakat di berbagai wilayah. Konsumen di daerah-daerah yang tidak memiliki BPSK aktif akan kesulitan untuk mengakses mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, sementara mengakses jalur peradilan formal akan menimbulkan beban biaya dan waktu yang sangat berat. Fenomena ini menciptakan gap yang signifikan antara pertumbuhan transaksi digital dengan kapasitas sistem penyelesaian sengketa yang tersedia. Lebih lanjut, efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK yang ada pun masih menghadapi berbagai kendala, termasuk kurangnya tenaga profesional terlatih, keterbatasan dana operasional, dan ketidaksinergisan dengan lembaga-lembaga terkait lainnya (Simandjuntak & Singkay, 2024).

Online Dispute Resolution (ODR) menawarkan solusi inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengatasi keterbatasan sistem peradilan konvensional. ODR didefinisikan oleh UNCITRAL sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, dalam proses penyelesaian sengketa antara pihak-pihak dalam berbagai bentuk, termasuk penyelesaian berdasarkan negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Sistem ODR memungkinkan para pihak yang bersengketa untuk melakukan proses penyelesaian tanpa harus bertatap muka secara fisik, menggunakan berbagai sarana teknologi seperti video conference, email, chat, atau platform khusus yang dirancang untuk tujuan tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi ini, ODR dapat mengatasi batasan geografis, mengurangi waktu pemrosesan, menurunkan biaya operasional, dan meningkatkan aksesibilitas terhadap mekanisme penyelesaian sengketa bagi masyarakat luas, terutama di daerah-daerah terpencil yang sulit diakses.

Manfaat praktis dari implementasi ODR sangat signifikan bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem e-commerce. Bagi konsumen, ODR menyediakan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih terjangkau, cepat, dan mudah diakses tanpa harus mengeluarkan biaya perjalanan atau meninggalkan pekerjaan untuk menghadiri persidangan. Bagi pelaku usaha, ODR dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform mereka dengan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan dan efisien, sehingga dapat menurunkan tingkat ketidakpuasan konsumen dan meningkatkan reputasi bisnis. Dari perspektif sistem peradilan, ODR dapat mengurangi beban kasus yang masuk ke pengadilan formal, sehingga memungkinkan pengadilan untuk fokus pada kasus-kasus yang lebih kompleks atau memerlukan intervensi yudisial yang lebih serius. Bagi pemerintah, implementasi ODR dapat meningkatkan indeks kepercayaan konsumen terhadap sistem perlindungan konsumen nasional, yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang lebih sehat dan berkelanjutan (Tutuarima & Tuasikal, 2025).

Namun, walaupun potensi ODR sangat besar, penerapan di Indonesia masih menemui kendala regulasi yang belum rinci dan belum adanya payung hukum khusus yang mengaturnya secara menyeluruh. Meskipun beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia seperti Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum yang umum untuk penyelesaian sengketa termasuk melalui sarana elektronik, ketentuan-ketentuan tersebut masih bersifat umum dan tidak secara spesifik mengatur mekanisme, prosedur, standar, dan implementasi ODR. Akibatnya, terdapat kekosongan norma (legal vacuum) dalam peraturan perundang-undangan Indonesia mengenai ODR yang menciptakan ketidakpastian hukum.

Ketidakpastian hukum ini mencakup berbagai aspek krusial. Pertama, aspek prosedural ODR masih belum jelas diatur, seperti bagaimana tata cara permohonan penyelesaian melalui ODR, siapa yang dapat menjadi mediator atau fasilitator dalam proses ODR, apa saja hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam proses ODR, dan bagaimana mekanisme appeal atau banding dari keputusan ODR. Kedua, aspek kewenangan tidak jelas mengenai lembaga mana yang berwenang menyelenggarakan ODR, apakah BPSK memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan ODR, apakah pengadilan dapat menangani kasus melalui ODR, dan bagaimana koordinasi antara berbagai lembaga penyelesaian sengketa dalam pelaksanaan ODR. Ketiga, aspek keadilan dan perlindungan konsumen masih belum terakomodasi dengan baik dalam kerangka ODR yang ada, terutama terkait dengan bagaimana perlindungan hak konsumen diterapkan dalam proses ODR, bagaimana mekanisme ganti rugi yang komprehensif (baik materiel maupun immaterial) dapat diwujudkan melalui ODR, dan bagaimana penyelesaian sengketa lintas negara dapat diatur. Keempat, aspek teknologi dan keamanan belum memiliki standar minimum yang jelas, seperti standar keamanan data, enkripsi, akurasi sistem, dan perlindungan privasi data pribadi pengguna dalam platform ODR (Widiantari, 2025).

Tantangan regulasi ini juga berkaitan erat dengan aspek kelembagaan yang belum sepenuhnya siap untuk implementasi ODR secara luas. Belum ada kejelasan mengenai institusi mana yang akan menjadi pemimpin atau koordinator dalam pengembangan dan implementasi ODR di Indonesia. BPSK, sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen tingkat lokal, memiliki potensi untuk menjadi penyelenggara ODR, namun banyak BPSK yang masih mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, dana operasional, dan kemampuan teknologi. Di sisi lain, sektor swasta telah mulai mengembangkan platform ODR untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di platform e-commerce mereka sendiri, namun mekanisme ini masih belum terstandarisasi dan belum memiliki jaminan perlindungan konsumen yang memadai.

Dari sisi teknologi, implementasi ODR memerlukan infrastruktur yang robust dan dapat diandalkan. Sarana teknologi yang digunakan dalam ODR harus memiliki tingkat keamanan yang tinggi, enkripsi data yang kuat, dan sistem backup yang memadai untuk memastikan kontinuitas layanan. Di Indonesia, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang merata di seluruh wilayah masih belum optimal, terutama di daerah-daerah terpencil. Konektivitas internet yang masih bervariasi, keterlambatan adopsi teknologi digital di kalangan masyarakat tertentu, dan kurangnya literasi digital dapat menjadi hambatan dalam pengimplementasian ODR secara nasional. Selain itu, platform ODR harus dirancang dengan antarmuka

yang user-friendly dan dapat diakses oleh berbagai kalangan pengguna dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda-beda (Yasin et al., 2025).

Pengembangan ODR yang terintegrasi dalam sistem hukum nasional menjadi suatu keharusan guna menjamin perlindungan hak konsumen, efisiensi penyelesaian sengketa, serta akselerasi akses keadilan di era digital. Strategi pengembangan ODR di Indonesia harus mencakup reformasi regulasi yang komprehensif, pengembangan kelembagaan yang adaptif, penguatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dalam hal regulasi, diperlukan pembentukan norma hukum yang spesifik mengatur ODR, baik melalui peraturan pemerintah, peraturan menteri, maupun amandemen terhadap undang-undang yang sudah ada. Norma hukum ini harus mengakomodasi fleksibilitas dan inovasi teknologi sambil tetap menjaga prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan konsumen. Aspek kelembagaan memerlukan penunjukan dan pemberdayaan lembaga-lembaga yang akan menyelenggarakan ODR, termasuk peningkatan kapasitas BPSK, pengakuan terhadap platform ODR yang diselenggarakan oleh sektor swasta dengan standar minimum yang jelas, dan pembentukan mekanisme oversight untuk memastikan kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen. Pengembangan infrastruktur teknologi harus didukung melalui investasi dalam pengembangan platform ODR yang aman dan handal, peningkatan kualitas konektivitas internet di seluruh wilayah, dan pembangunan ekosistem digital yang inklusif. Terakhir, peningkatan kapasitas sumber daya manusia mencakup pelatihan bagi mediator dan fasilitator ODR, peningkatan literasi digital masyarakat, dan pendidikan hukum mengenai hak dan tanggung jawab dalam penyelesaian sengketa melalui ODR (Aziz & Hidayah, 2020).

Dengan pengembangan ODR yang terencana dan terkoordinasi, Indonesia dapat menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang responsif terhadap dinamika ekonomi digital, inklusif bagi semua kalangan, efisien dalam hal waktu dan biaya, serta memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat. Revolusi dalam penyelesaian sengketa digital melalui ODR akan membuka akses yang lebih luas terhadap keadilan, meningkatkan kepercayaan konsumen, mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang sehat, dan memperkuat posisi Indonesia sebagai pemimpin pasar digital di kawasan Asia Tenggara.

Tantangan dan Peluang Implementasi ODR di Indonesia

Implementasi Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi regulasi, teknologi, maupun kesadaran masyarakat. Tantangan-tantangan ini merupakan hambatan struktural dan sistemik yang memerlukan pendekatan holistik dan terkoordinasi dari berbagai pemangku kepentingan. Namun, di balik tantangan tersebut, terdapat peluang besar untuk mentransformasi sistem penyelesaian sengketa Indonesia menjadi sistem yang lebih efisien, inklusif, dan responsif terhadap dinamika ekonomi digital. Pemahaman mendalam tentang tantangan dan peluang ini menjadi fondasi penting untuk merancang strategi implementasi ODR yang efektif dan berkelanjutan di Indonesia (Fausi & Setiawati, 2023).

Tantangan regulasi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi ODR di Indonesia. Regulasi yang berlaku saat ini, meskipun telah memberikan landasan hukum umum untuk penyelesaian sengketa melalui sarana elektronik, masih belum spesifik dan komprehensif dalam mengatur mekanisme ODR. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memuat ketentuan tentang berbagai mekanisme penyelesaian sengketa termasuk mediasi, negosiasi, dan arbitrase, namun norma-norma tersebut masih bersifat konvensional dan belum mengantisipasi karakteristik unik sengketa digital. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, meskipun mengakui keabsahan bukti elektronik dan transaksi digital, masih belum memberikan panduan spesifik tentang bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dapat diimplementasikan secara penuh melalui platform digital. Demikian pula, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik belum mengatur secara rinci tentang prosedur ODR, standar platform, kualifikasi pihak-pihak yang menyelenggarakan ODR, dan mekanisme pelaksanaan putusan dari penyelesaian sengketa daring.

Kekosongan norma (*legal vacuum*) ini menciptakan ketidakpastian hukum yang signifikan dalam beberapa aspek krusial. Pertama, aspek prosedural masih belum jelas mengenai tata cara formal permohonan penyelesaian sengketa melalui ODR, bagaimana kualifikasi dan kompetensi mediator atau fasilitator dalam proses ODR harus diatur, apa saja hak dan kewajiban yang jelas bagi masing-masing pihak dalam proses ODR, dan bagaimana mekanisme keberatan atau *appeal* dari keputusan ODR dapat dilaksanakan. Kedua, aspek kelembagaan belum memberikan kejelasan mengenai lembaga mana saja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan ODR, apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan ODR sebagai bagian dari fungsinya, apakah pengadilan negeri dapat atau harus terlibat dalam proses ODR, dan bagaimana koordinasi serta pembagian tugas dapat dilakukan secara efektif antara berbagai lembaga penyelesaian sengketa. Ketiga, aspek perlindungan konsumen masih menjadi pertanyaan mendesak tentang bagaimana standar perlindungan hak konsumen dapat diterapkan secara konsisten dalam proses ODR, bagaimana mekanisme ganti rugi yang komprehensif baik bersifat materiel maupun immaterial dapat diwujudkan melalui platform digital, dan bagaimana sengketa lintas negara atau lintas yurisdiksi dapat ditangani dengan mekanisme ODR nasional. Keempat, masalah teknologi dan keamanan masih belum memiliki standar minimum yang ditetapkan secara tegas, seperti standar keamanan data yang harus dipenuhi oleh platform ODR, tingkat enkripsi minimum yang diperlukan, akurasi dan reliabilitas sistem yang diperlukan untuk memastikan keadilan proses, dan standar perlindungan privasi data pribadi pengguna platform ODR yang komprehensif (Hakim & Kurniawan, 2025).

Tantangan dari sisi teknologi dan infrastruktur juga merupakan hambatan signifikan dalam implementasi ODR di Indonesia. Sebagai negara kepulauan dengan geografis yang luas dan beragam, Indonesia menghadapi keterbatasan

infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di seluruh wilayah. Di banyak daerah, terutama daerah-daerah terpencil dan pedesaan, akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi masih sangat terbatas. Keterbatasan ini mencakup jaringan internet yang tidak stabil atau bahkan tidak tersedia sama sekali, kurangnya perangkat keras seperti komputer dan smartphone yang terjangkau, serta infrastruktur pendukung lainnya seperti ketersediaan listrik yang masih belum optimal. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia masih bervariasi secara signifikan antara wilayah urban dan rural, dengan beberapa daerah masih memiliki kecepatan internet yang sangat lambat dan tidak konsisten. Kondisi infrastruktur yang demikian ini menghambat pelaksanaan penyelesaian sengketa online, karena para pihak yang berperkara di daerah-daerah terpencil tidak dapat mengakses platform digital yang disediakan dengan kualitas layanan yang memadai (Hidayati & Sari, 2022).

Selain itu, masalah keamanan siber dan perlindungan data menjadi isu krusial yang tidak dapat diabaikan dalam implementasi ODR. Platform penyelesaian sengketa online melibatkan pertukaran informasi dan data digital yang sensitif, termasuk identitas para pihak, bukti transaksi, dan informasi pribadi lainnya yang harus dilindungi dari ancaman kebocoran, akses tidak sah, dan serangan siber lainnya. Standar keamanan yang berlaku internasional, seperti ISO 27001 untuk keamanan informasi dan ISO 27701 untuk privasi informasi, belum sepenuhnya diterapkan oleh platform-platform penyelesaian sengketa yang ada di Indonesia. Kurangnya standar minimal dan mekanisme sertifikasi yang ketat untuk platform ODR menciptakan risiko bagi pengguna platform. Pemerintah dan pihak yang menyelenggarakan ODR harus memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang tinggi, menggunakan teknologi enkripsi end-to-end yang kuat, memiliki sistem backup dan disaster recovery yang memadai, serta memiliki protokol penanganan insiden keamanan yang jelas dan responsive (Ivanda & Rusdiana, 2023).

Tantangan dari sisi sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat juga sangat signifikan. Literasi digital masyarakat Indonesia masih belum optimal, terutama di kalangan konsumen yang lebih tua dan di daerah-daerah dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan teknologi dalam konteks penyelesaian sengketa formal, sehingga mereka mungkin enggan atau tidak percaya dengan mekanisme ODR. Kurangnya pengetahuan tentang prosedur, hak-hak yang dapat dilindungi melalui ODR, dan risiko-risiko potensial dalam transaksi digital membuat masyarakat tidak siap untuk memanfaatkan platform ODR secara optimal. Selain itu, dari sisi penyedia layanan, masih terdapat keterbatasan dalam hal ketersediaan mediator, arbitrator, atau fasilitator yang terlatih dan bersertifikat dalam menangani sengketa digital. Mediator dan arbitrator yang ada saat ini sebagian besar masih lebih terbiasa dengan proses penyelesaian sengketa konvensional tatap muka, dan belum sepenuhnya memahami karakteristik unik sengketa digital, bagaimana menggunakan platform teknologi secara efektif, dan bagaimana menilai kredibilitas bukti elektronik (Novitasari & Abbas, 2025).

Perspektif regulasi yang belum spesifik membuat mekanisme ODR masih belum memiliki kepastian hukum yang kuat, sehingga keberlanjutannya bergantung pada harmonisasi peraturan perlindungan konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan aturan arbitrase yang ada. Harmonisasi regulasi ini harus dilakukan secara strategis untuk memastikan bahwa berbagai ketentuan yang ada tidak saling bertentangan, tetapi justru saling melengkapi dalam mendukung pengembangan ODR. Perlu dilakukan amandemen atau pembentukan norma hukum baru yang secara spesifik mengatur tentang ODR, termasuk definisi yang jelas tentang apa yang dimaksud dengan ODR dalam konteks hukum Indonesia, jenis-jenis penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui ODR, prosedur formal yang harus diikuti, standar platform yang harus dipenuhi, kualifikasi pihak-pihak yang dapat menyelenggarakan ODR, mekanisme pengawasan dan akuntabilitas, serta cara pelaksanaan keputusan dari ODR. Harmonisasi ini juga harus mempertimbangkan keseimbangan antara inovasi dan perlindungan konsumen, memastikan bahwa fleksibilitas teknologi dapat dimanfaatkan tanpa mengorbankan standar keadilan dan perlindungan hak-hak fundamental semua pihak (Prastyanti, 2025).

Meskipun tantangan-tantangan tersebut signifikan, terdapat peluang besar dalam implementasi ODR di Indonesia. Potensi digitalisasi penyelesaian sengketa dapat menekan biaya secara dramatis dibandingkan dengan litigasi konvensional, mengurangi waktu proses dari bulan-bulan menjadi hari atau minggu, dan memperluas akses keadilan kepada masyarakat yang selama ini sulit mengakses sistem peradilan formal. Bagi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), ODR membuka peluang untuk melakukan bisnis online tanpa khawatir dengan beban biaya penyelesaian sengketa yang tinggi. Bagi konsumen individual, terutama yang tersebar di berbagai wilayah, ODR menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diakses dari rumah atau kantor mereka tanpa harus meninggalkan tempat kerja atau melakukan perjalanan jauh ke pengadilan. Peluang ini sangat signifikan mengingat bahwa Indonesia adalah pasar e-commerce yang berkembang pesat dengan jutaan pelaku usaha online dan miliaran dolar nilai transaksi tahunan.

Peluang lain terletak pada potensi penciptaan ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan. Dengan pengembangan ODR yang terencana dan terintegrasi dalam sistem hukum nasional, Indonesia dapat memposisikan dirinya sebagai pemimpin dalam adopsi teknologi penyelesaian sengketa di kawasan Asia Tenggara. Ini dapat meningkatkan kepercayaan investor terhadap ekosistem bisnis digital Indonesia, mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang lebih sehat, dan meningkatkan daya saing Indonesia dalam pasar global. Selain itu, pengembangan ODR juga membuka peluang untuk inovasi teknologi legal, menciptakan lapangan kerja baru dalam bidang teknologi hukum, dan mendorong kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan akademik dalam mengembangkan solusi penyelesaian sengketa yang inovatif dan berkelanjutan (Putra et al., 2020).

Dengan dukungan regulasi yang komprehensif dan peningkatan kapasitas teknologi, ODR dapat merevolusi sistem penyelesaian sengketa di Indonesia. Untuk mewujudkan revolusi ini, diperlukan strategi implementasi yang holistik dan terkoordinasi. Pertama, di tingkat regulasi, pemerintah harus mempercepat proses

pembentukan norma hukum yang spesifik mengatur ODR melalui berbagai instrumen hukum, mulai dari peraturan pemerintah, peraturan menteri, hingga amandemen undang-undang jika diperlukan. Proses pembentukan norma ini harus melibatkan berbagai stakeholder termasuk lembaga peradilan, pihak swasta yang telah mengembangkan platform ODR, organisasi konsumen, akademisi hukum dan teknologi, serta masyarakat umum melalui mekanisme partisipasi publik yang transparan. Kedua, di tingkat kelembagaan, harus dilakukan penunjukan dan pemberdayaan lembaga-lembaga yang akan menyelenggarakan ODR, termasuk peningkatan kapasitas BPSK dengan memberikan dukungan dana, teknologi, dan pelatihan tenaga kerja. Pengakuan terhadap platform ODR yang diselenggarakan oleh sektor swasta juga harus dilakukan melalui mekanisme sertifikasi dan pengawasan yang jelas untuk memastikan kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen dan keamanan data (Sutarni, 2022).

Ketiga, di tingkat infrastruktur teknologi, investasi besar harus dilakukan untuk pembangunan dan peningkatan kualitas jaringan internet yang merata di seluruh wilayah Indonesia, sehingga semua lapisan masyarakat dapat mengakses platform ODR dengan kualitas layanan yang memadai. Investasi ini harus didukung oleh kolaborasi strategis antara pemerintah dan sektor swasta untuk mempercepat pembangunan infrastruktur. Selain itu, pemerintah harus menetapkan standar minimum untuk keamanan data, enkripsi, dan perlindungan privasi yang harus dipenuhi oleh semua platform ODR. Keempat, di tingkat sumber daya manusia, diperlukan program pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan bagi mediator, arbitrator, dan fasilitator ODR untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang teknologi, sengketa digital, dan standar keadilan dalam proses ODR. Program literasi digital juga harus diperkuat untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan platform ODR secara efektif dan aman. Kelima, perlu dilakukan kampanye sosialisasi dan edukasi yang intensif kepada masyarakat tentang keberadaan, manfaat, prosedur, dan hak-hak mereka dalam menggunakan ODR, sehingga meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mekanisme penyelesaian sengketa digital ini (Wahyudin, 2025).

Implementasi strategi holistik ini akan memungkinkan Indonesia untuk mengatasi tantangan-tantangan yang ada dan memanfaatkan peluang-peluang yang terbuka. Dengan regulasi yang jelas dan komprehensif, infrastruktur teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang terlatih, dan kesadaran masyarakat yang meningkat, ODR dapat berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, inklusif, dan adil. Revolusi penyelesaian sengketa digital melalui ODR akan membawa dampak positif yang signifikan tidak hanya bagi sistem peradilan Indonesia, tetapi juga bagi pertumbuhan ekonomi digital, peningkatan kepercayaan konsumen, dan penguatan akses terhadap keadilan di era digital. Oleh karena itu, pengembangan ODR di Indonesia bukan hanya merupakan kebutuhan yang mendesak, tetapi juga merupakan investasi strategis untuk masa depan sistem hukum dan ekonomi digital Indonesia yang lebih modern, responsif, dan berpihak pada keadilan semua pihak.

SIMPULAN

Pengembangan dan implementasi Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia menjadi kebutuhan yang sangat mendesak di tengah pesatnya perkembangan ekonomi digital dan peningkatan transaksi elektronik. Sistem peradilan konvensional yang ada saat ini belum mampu secara optimal menangani sengketa digital yang bersifat lintas wilayah dan membutuhkan mekanisme penyelesaian yang cepat, efisien, serta terjangkau. ODR hadir sebagai solusi inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengatasi keterbatasan tersebut, memungkinkan proses penyelesaian sengketa tanpa kehadiran fisik dan dengan biaya yang lebih rendah. Namun, masih terdapat tantangan besar berupa kekosongan regulasi yang spesifik dan komprehensif, keterbatasan infrastruktur teknologi, masalah keamanan data, dan rendahnya kesadaran serta literasi digital masyarakat. Tantangan ini harus diatasi melalui harmonisasi dan pembaruan regulasi, penguatan kelembagaan penyelenggara ODR, investasi infrastruktur teknologi yang merata, serta peningkatan kapasitas dan literasi digital para pemangku kepentingan.

Di sisi lain, peluang yang ditawarkan ODR sangat besar, terutama dalam memperluas akses keadilan bagi masyarakat, menekan biaya dan waktu penyelesaian sengketa, dan mendukung pertumbuhan UMKM serta ekosistem ekonomi digital. Dengan regulasi yang jelas, teknologi yang handal, dan dukungan sumber daya manusia yang memadai, ODR dapat merevolusi sistem penyelesaian sengketa di Indonesia, menjadikannya lebih inklusif, efektif, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. Oleh karena itu, pengembangan ODR bukan hanya sekadar inovasi teknologi, melainkan langkah strategis untuk modernisasi sistem hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam ekosistem digital yang semakin kompleks dan berkembang pesat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan dan kepercayaannya dalam mempublikasikan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada diri sendiri atas komitmen dan dedikasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- 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), 275.
- Azwar, M. (2019). Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia. *Media Iuris*, 2(2), 179–196.
- Fausi, A., & Setiawati, D. (2023). Perkembangan Penyelesaian Sengketa Bisnis di Era Digital. *Borobudur Law And Society Journal*, 2(5), 188–195.
- Hakim, M. L., & Kurniawan, I. G. A. (2025). Online Dispute Resolution as Progressive Paradigm for Consumer Dispute Resolution in E-Commerce

- Transactions. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 24(2), 4253–4264.
- Hidayati, M. N., & Saraswati, M. (2024). Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(1), 225–244.
- Hidayati, M. N., & Sari, D. A. P. (2022). *Pengaturan online dispute resolution dalam perdagangan elektronik di Indonesia*. <https://eprints.uai.ac.id/1811/>
- Ivanda, R. F., & Rusdiana, S. (2023). Urgensi Online Dispute Resolution Sebagai Bentuk Penyelesaian Sengketa Di Era Society 5.0. *Ganesha Law Review*, 5(1), 13–23.
- Matheus, J. (2021). E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19. *Lex Renaissance*, 6(4), 692–704.
- Novitasari, I., & Abbas, R. Y. (2025). Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Era Digital: Upaya Perlindungan Merek Dalam Ekosistem E-Commerce Indonesia. *Semarang Law Review (SLR)*, 6(2), 350–366.
- Prasetyaji, A. P., Firnanda, A., & Gavin, D. (2024). Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Guna Mewujudkan Perfect Procedural Justice. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)*, 5(2).
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=27472000&AN=182782894&h=bAABi1uq4Cvy8%2Bu6QJyKg7tPFoOCdBM1ORxqCARAVGXqim9ZZPIAr81jlgMDV8wjYU%2FH6Z9uDliGeNHbYuSVQ%3D%3D&crl=c>
- Prastyanti, R. A. (2025). Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Sebuah Konsep Penerapan Online Dispute Resolution Di Indonesia. *Penerbit Tahta Media*. <http://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/1543>
- Putra, I. S., Santoso, B., & Benuf, K. (2020). Online Dispute Resolution sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Financial Technology di Indonesia. *Simbur Cahaya*, 1–22.
- Sabrina, N., Sulastri, S., & Eida, T. S. N. (2025). Peran Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi pada Era Digital. *Notary Law Journal*, 4(1), 31–41.
- Simandjuntak, R., & Singkay, R. (2024). Inovasi dalam penyelesaian sengketa: Pendekatan alternatif yang mengedepankan keadilan kolaboratif. *Jurnal Social Science*, 12(2), 187–196.
- Sutarni, N. (2022). Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Ditinjau dari Teori Economic Analysist of Law. *Jurnal Privat Law*, 10(1), 153–167.
- Tutuarima, G. P., & Tuasikal, H. (2025). Peran Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Melindungi Merek di Platform E-Commerce Indonesia. *Journal of Dual Legal Systems*, 2(2), 102–120.
- Wahyudin, I. (2025). Integrasi Online Dispute Resolution (odr) Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Peluang Dan Tantangan Di Era Digital. *Jurnal Inovasi Hukum*, 6(1).

- Widiantari, K. S. D. (2025). Upaya Penyelesaian Sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam Kasus Penipuan Penjualan Kosmetik melalui Media E-Commerce di Indonesia. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 2(2), 78–89.
- Yasin, N., Umam, K., Ramadhani, R., & Wahidi, A. (2025). Legitimasi Etis Maqashid Syariah atas Penggunaan Artificial Intellegencia Sebagai Algoritma Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Hybrid Online Dispute Resolution. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 7(1), 41–66.