
Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Modern E-Commerce di Indonesia

Kiki Juwita¹, Hamzah², Rohaini³

Universitas Lampung, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: kikijuwita29@gmail.com, hamzah.1969@h.unila.ac.id,
rohaini.1981@fh.unila.ac.id

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

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 26 November 2025

ABSTRACT

The growth of e-commerce in Indonesia in recent years has shown a significant surge, with online transactions increasing rapidly and consumer behavior shifting to digital shopping. As transaction volumes increase, the potential for disputes such as non-conforming goods, poor quality, or unilateral cancellations also increases. Traditional litigation mechanisms through the courts are considered ineffective due to lengthy procedures, high costs, and limited access, especially for small-value disputes. As an alternative, Online Dispute Resolution (ODR) has emerged as a solution that combines technology and ADR methods such as mediation and arbitration, offering more flexible, faster, and less expensive dispute resolution. However, ODR regulations in Indonesia are not yet fully clear; although there are legal foundations such as the Arbitration Law and Mediation Regulations, a specific legal framework for ODR has not been established. This study analyzes the role of ODR in expanding access to justice for consumers and improving the efficiency of e-commerce dispute resolution, using a normative legal approach and a literature review of recent studies.

Keywords: ODR, arbitration, e-commerce, digital regulation, dispute resolution

ABSTRAK

Pertumbuhan e-commerce di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah menunjukkan lonjakan signifikan, dengan transaksi daring yang meningkat secara pesat dan pergeseran perilaku konsumen menuju belanja digital. Seiring dengan kenaikan volume transaksi, potensi sengketa seperti barang tidak sesuai, kualitas buruk, atau pembatalan sepihak juga semakin besar. Mekanisme litigasi melalui pengadilan dianggap kurang efektif karena prosedur yang panjang, biaya tinggi, dan keterbatasan akses, terutama bagi sengketa nilai kecil. Sebagai alternatif, *Online Dispute Resolution* (ODR) muncul sebagai solusi yang mengombinasikan teknologi dan metode ADR (*alternative Dispute Resolution*) seperti mediasi dan arbitrase, menawarkan penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel, cepat, dan murah. Namun, regulasi ODR di Indonesia belum sepenuhnya jelas; meskipun terdapat dasar hukum seperti UU Arbitrase dan Perma Mediasi, payung hukum khusus ODR belum terbentuk. Dalam kajian ini, dianalisis peran ODR dalam memperluas akses keadilan bagi konsumen serta meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa e-commerce, dengan menggunakan pendekatan hukum normatif dan telaah literatur dari studi-studi terkini.

Kata Kunci: ODR, arbitrase, e-commerce, regulasi digital, penyelesaian sengketa

PENDAHULUAN

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan dinamika yang sangat signifikan dan berdampak luas bagi struktur ekonomi nasional. Menurut data Bank Indonesia, nilai transaksi *e-commerce* melonjak dari sekitar Rp 205,5 triliun pada 2019 menjadi Rp 487 triliun pada 2024 (Pusat Data Kontan, 2025). Lonjakan ini tidak hanya mencerminkan adopsi teknologi digital oleh masyarakat, tetapi juga manifestasi dari pergeseran perilaku konsumtif ke ranah daring yang semakin permanen. Pertumbuhan ini didorong oleh penyetaraan Internet yang kian merata, kemudahan penggunaan perangkat pintar, dan evolusi sistem pembayaran digital.

Dengan volume transaksi daring yang terus meningkat, risiko terjadinya sengketa di sektor *e-commerce* pun menjadi semakin nyata. Konsumen menghadapi berbagai permasalahan klasik seperti barang yang tidak diterima sesuai pesanan, kualitas produk yang mengecewakan, atau pembatalan pesanan secara sepihak. Isu-isu ini menjadi semakin kompleks karena sifat transaksi *online* yang abstrak; konsumen sering kali hanya dapat menilai produk berdasarkan deskripsi dan ulasan yang belum tentu mencerminkan kondisi sebenarnya.

Sementara itu, infrastruktur penyelesaian sengketa konvensional, terutama jalur litigasi melalui pengadilan, kerap kurang mampu menangani sengketa *e-commerce* secara efektif. Proses pengadilan umumnya memerlukan waktu yang panjang, karena sidang, pengumpulan bukti, dan prosedur formal lainnya. Bagi konsumen dengan sengketa nilai kecil, biaya yang timbul sering kali lebih besar daripada manfaat yang akan diperoleh dari hasil putusan.

Dalam konteks tersebut, *Online Dispute Resolution* (ODR) muncul sebagai alternatif yang sangat relevan dan potensial. ODR merupakan gabungan antara teknologi informasi dan metode alternatif penyelesaian sengketa (ADR), seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Dengan menggunakan platform daring, proses penyelesaian sengketa menjadi lebih fleksibel, efisien, dan mudah diakses oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*.

Secara operasional, mediasi online melalui ODR memungkinkan konsumen dan penjual untuk berdialog tanpa tatap muka secara fisik, menggunakan fitur seperti konferensi video, chat, atau formulir aduan digital. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi hambatan geografis dan logistik, tetapi juga mempercepat proses penyelesaian sengketa karena negosiasi dapat diinisiasi segera setelah munculnya aduan.

Terkait regulasi, ODR di Indonesia menghadapi tantangan signifikan karena belum ada undang-undang yang secara eksplisit mengatur mekanisme ODR (Setiawati, dkk. 2023). Meski demikian, beberapa instrumen hukum sudah menyediakan payung untuk praktik ODR yakni UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2016 terkait mediasi yang bisa digunakan secara daring (Setiawati, dkk. 202).

Di samping itu, sistem ODR konsumen juga tengah dirintis oleh pemerintah. Kementerian Perdagangan menyatakan sedang mengembangkan platform aduan konsumen berbasis ODR yang akan memungkinkan negosiasi secara daring dan

pencatatan data sengketa (Kementerian Perdagangan, 2025). Namun, meski inisiasi sudah berjalan, dasar hukum yang mengikat secara komprehensif belum sepenuhnya terbentuk, sehingga masih ada kekosongan regulasi yang dapat menimbulkan ketidakpastian.

Dari segi perlindungan konsumen, ODR membawa manfaat nyata: memberikan akses lebih luas, cepat, dan terjangkau untuk menyelesaikan sengketa. Penelitian menunjukkan bahwa ODR dapat menjadi alat penting untuk mengurangi beban konsumen dalam mengajukan pengaduan dan negosiasi, terutama bagi mereka yang memiliki sumber daya terbatas atau nilai sengketa rendah (Hanida, D., 2023).

Efisiensi adalah kontribusi lain yang sangat penting. Sejumlah kajian menyatakan bahwa ODR tidak hanya menurunkan biaya, tetapi juga menghemat waktu karena proses berlangsung secara elektronik dan dapat disesuaikan dengan ketersediaan pihak-pihak yang bersengketa (Jenice, dkk. 2024). Dengan demikian, ODR menawarkan mekanisme penyelesaian yang lebih responsif terhadap dinamika sengketa *e-commerce* modern.

Dengan latar belakang tersebut, jelas bahwa ODR menawarkan jalan keluar yang sangat menjanjikan bagi permasalahan sengketa konsumen *e-commerce* di Indonesia. Namun, bagaimana regulasi atas penerapan ODR di Indonesia.? Hal ini penting agar ODR tidak hanya menjadi konsep ideal, tetapi juga solusi yang nyata, berkelanjutan, dan kredibel dalam memperkuat perlindungan konsumen dan efisiensi penyelesaian sengketa di era digital.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini merupakan penelitian hukum normatif, yakni jenis penelitian yang bertumpu pada penelaahan bahan pustaka atau sumber-sumber sekunder (Zainuddin, 2010). Penelitian hukum normatif ini menitikberatkan pada kajian terhadap hukum sebagai norma, mencakup aturan, asas, prinsip, doktrin, teori-teori hukum, serta berbagai literatur yang relevan guna merumuskan jawaban atas isu hukum yang diteliti (Marzuki, 2014).

Pendekatan yang dipakai adalah pendekatan peraturan perundang-undangan, dengan fokus pada perangkat hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan *Online Dispute Resolution* (ODR). Kerangka regulasi tersebut antara lain Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penggunaan pendekatan ini berfungsi sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana ketentuan positif terkait ODR selaras dengan kondisi, kebutuhan, dan praktik yang berkembang di masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) semakin diakui sebagai sarana strategis untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap transaksi digital, khususnya di sektor *e-commerce*. Meningkatnya pemanfaatan ODR berkaitan erat dengan kebutuhan efisiensi dan reliabilitas dalam penyelesaian sengketa daring (Solikhin, 2023). Senada dengan itu, bahwa ODR menawarkan jalur penyelesaian yang lebih cepat tanpa mengabaikan prinsip keadilan (Mutiarra Nurpadila dan Devis Marpaung, 2023). Salah satu tujuan utama ODR ialah menyediakan mekanisme yang lebih ekonomis, yang menyoroti berkurangnya biaya transportasi dan administrasi dibandingkan mekanisme konvensional.

Meskipun demikian, efektivitas ODR sangat bergantung pada adanya kerangka regulasi yang memberikan kepastian hukum. (Solikhin, 2023) menekankan urgensi regulasi yang lebih spesifik agar ODR dapat berfungsi sebagai bagian integral dari sistem penyelesaian sengketa digital. Hal ini relevan mengingat jalur litigasi formal seringkali tidak efisien untuk sengketa bernilai kecil, sebagaimana disoroti dalam perbandingan praktik ODR Indonesia dan Amerika Serikat (Haryanto dan Sakti, 2024). Oleh karena itu, ODR dinilai mampu memberikan akses keadilan yang lebih inklusif bagi masyarakat.

Karakter transaksi digital yang bersifat asinkron dan non-tatap muka menuntut model penyelesaian sengketa yang adaptif. Prosedur ADR tradisional perlu disesuaikan dengan konteks digital agar tetap relevan dan responsif (Ganesha, Hirsanuddin, dan Raodah, 2023). Prinsip keadilan juga menjadi landasan utama dalam desain ODR yakni pentingnya perlakuan setara bagi para pihak serta mekanisme kompensasi yang proporsional. Teknologi informasi berperan sebagai fasilitator utama untuk memastikan komunikasi yang efektif tanpa tatap muka langsung.

Agar berjalan optimal, ODR memerlukan dukungan infrastruktur teknologi dan regulasi yang kokoh. Rivaldo Ivanda dan Shelvi Rusdiana (2023) menekankan pentingnya sistem yang aman dan mudah diakses agar hasil penyelesaian sengketa dapat dipercaya. Implementasi ODR sendiri dapat berbentuk mediasi daring, arbitrase online, negosiasi otomatis, atau pusat aduan konsumen berbasis digital. Syahna dkk. (2023) mencatat bahwa penggunaan video conference, email, chatbot, maupun AI dapat meningkatkan fleksibilitas proses.

Efektivitas ODR juga ditentukan oleh empat komponen dasar: kesediaan para pihak, pendampingan mediator yang kompeten, penyesuaian aturan ADR dalam ranah digital, serta pemanfaatan perangkat lunak yang mendukung pertukaran dokumen dan komunikasi daring. Nurpadila dan Marpaung (2023) menempatkan keempat aspek ini sebagai fondasi ODR yang modern. Relevansi ODR semakin kuat seiring meningkatnya skala transaksi e-commerce; namun, menilai bahwa regulasi di Indonesia belum spesifik mengatur aspek teknis seperti pelaksanaan putusan dan keamanan ICT (Solikhin, (2023).

Sebagian pakar, seperti Aziz dan Hidayah (2020), mengusulkan penyusunan regulasi khusus ODR yang mencakup aspek kelembagaan, perlindungan data, dan mekanisme eksekusi putusan. Rohaini (2025) juga menegaskan bahwa kejelasan regulasi menjadi syarat utama untuk mendorong adopsi ODR, terlebih dengan

berkembangnya teknologi seperti AI. Studi empiris menunjukkan urgensi sistem ODR yang responsif, seperti dicatat Widiantari (2025) dalam kasus penipuan kosmetik daring yang membutuhkan penanganan cepat terhadap pengaduan konsumen.

Dalam konteks nasional, kerangka perundang-undangan yang berlaku sebenarnya telah menyediakan fondasi awal. Permendag No. 31 Tahun 2023 mengatur perizinan dan pengawasan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE), termasuk pengaturan model bisnis marketplace dan social commerce. Namun, peraturan ini tidak secara eksplisit mengatur ODR sehingga menyisakan kekosongan hukum. Hakim (2025) menyatakan bahwa regulasi ODR yang komprehensif diperlukan agar mekanisme ini dapat dioperasionalkan dengan efektif dalam ekosistem PMSE.

Instrumen hukum lain seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang ITE No. 11 Tahun 2008 memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa dan pengakuan bukti elektronik. Sitompul dkk. (2016) menilai bahwa kedua undang-undang tersebut mendukung perkembangan ODR, meskipun implementasinya belum optimal. Dalam praktiknya, sebagian besar sengketa *e-commerce* masih diselesaikan melalui mediasi BPSK atau arbitrase konvensional. Tanaya (2023) menilai bahwa meskipun ODR tercantum dalam PP PMSE, implementasinya belum maksimal karena ketiadaan regulasi khusus.

Analisis yuridis menunjukkan bahwa ketidakjelasan payung hukum ODR menjadi hambatan utama bagi adopsi lebih luas. Aziz dan Hidayah (2020) menegaskan perlunya aturan yang mengatur pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelesaian sengketa daring, termasuk mekanisme eksekusi putusan. Penelitian Rohaini (2025) juga menyoroti pentingnya reformasi regulasi untuk mengakomodasi potensi penggunaan AI dalam ODR. Pada saat yang sama, Maulidina (2023) memperingatkan bahwa tanpa regulasi ODR yang tegas, perlindungan konsumen dalam transaksi digital tetap berada dalam posisi rentan.

Secara keseluruhan, meskipun Indonesia telah memiliki dasar hukum melalui Permendag 31/2023, UU ITE, dan UU Perlindungan Konsumen, kerangka regulasi yang ada belum sepenuhnya menjawab kebutuhan penyelesaian sengketa digital yang cepat, aman, dan efisien. Penelitian terkini menunjukkan bahwa regulasi khusus ODR sangat diperlukan agar mekanisme ini dapat memberikan kontribusi optimal terhadap perlindungan konsumen dan efektivitas penyelesaian sengketa di era *e-commerce*.

SIMPULAN

Analisis menunjukkan bahwa ODR merupakan mekanisme yang sangat relevan dan berpotensi besar dalam menangani sengketa *e-commerce* di Indonesia: ia mampu mengatasi sejumlah kelemahan jalur litigasi konvensional dengan menawarkan proses yang lebih singkat, biaya yang rendah, dan akses yang lebih inklusif. Namun, efektivitas ODR saat ini masih dibatasi oleh kurangnya regulasi khusus yang mengatur mekanismenya secara komprehensif. Untuk menjadikan ODR sebagai solusi jangka panjang, diperlukan penyusunan kerangka hukum (**lex specialis**) yang lebih tegas, penguatan infrastruktur teknologi (seperti platform

digital yang aman), serta peningkatan literasi digital dan kepercayaan publik terhadap mekanisme penyelesaian sengketa daring. Dengan langkah-langkah ini, ODR dapat memperkuat perlindungan konsumen dan meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa di era perdagangan elektronik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aziz, A., & Hidayah, S. (2020). Urgensi Pengaturan Online Dispute Resolution dalam Sistem Hukum Indonesia. *Rechtsvinding*, 9(2), 211–225.
- Ganesha, I. M. G., Hirsanuddin, & Raodah. (2023). Rekonstruksi Mekanisme Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum UNRAM*, 8(1), 45–60.
- Hakim, M. (2025). Penguatan Regulasi Online Dispute Resolution dalam Ekosistem E-Commerce. *Jurnal Hukum Unikal*, 14(1), 33–52.
- Haryanto, D., & Sakti, A. (2024). Perbandingan Sistem Online Dispute Resolution Indonesia dan Amerika Serikat: Analisis Efisiensi dan Tantangan. *Jurnal Hafasy*, 12(2), 101–119.
- Laelatus Syahna, S., et al. (2023). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online Dispute Resolution. *Ejournal Lapad*, 7(2), 87–98.
- Maulidina, R. (2023). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik dan Tantangan ODR. *UB Repository Journal*, 6(3), 122–140.
- Mutiara, N., & Marpaung, D. (2023). Peluang dan Tantangan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce. *Jurnal MEA*, 7(1), 55–70.
- Rohaini, S. (2025). Reforming Online Dispute Resolution (ODR) dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal FH Unila*, 9(1), 11–25.
- Sitompul, A., et al. (2016). Pengakuan Bukti Elektronik dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Neliti Journal*, 4(2), 77–90.
- Solikhin, M. (2023). Urgensi Reformasi Online Dispute Resolution pada Transaksi Digital. *Jurnal FH Unpad*, 21(1), 55–75.
- Tanaya, P. (2023). Analisis Implementasi Alternatif Penyelesaian Sengketa dan ODR pada BPSK. *Jurnal Al-Azhar Indonesia*, 5(2), 144–160.
- Widiantari, N. (2025). Sengketa Penipuan Produk Kosmetik dalam E-Commerce dan Urgensi Penyelesaian Secara Daring. *Jurnal LPKD*, 4(1), 90–103.
- Kompas. (2023). Pemerintah Pisahkan Fitur Pembayaran dari Social Commerce demi Perlindungan Konsumen. Diakses dari <https://www.kompas.com>
- JDIH Kementerian Perdagangan. (2023). Peraturan Menteri Perdagangan No. 31 Tahun 2023 tentang Perizinan dan Pengawasan PMSE. Diakses dari <https://jdih.kemendag.go.id>
- Journal.lpkd.or.id. (2025). Kasus Penipuan Produk Kosmetik dalam Platform E-Commerce. Diakses dari <https://journal.lpkd.or.id>.