Efektivitas Online Dispute Resolution sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perjanjian Digital

Tajuddin Noor[1], Marlina Elisabeth Pakpahan[2],Suhaila Zulkifli[3*]
[1]Fakultas Hukum /Universitas Islam Sumatera Utara
[2,3*]Fakultas Hukum/Universitas Prima Indonesia,Medan,Sumatera Utara
Corresponding Author's e-mail : suhailazulkifli@unprimdn.ac.id

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 4741 - 4752

Available at:

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/4371

DOI:

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4371

Article History:

Received: 18-09-2026
Revised: 21-10-2026
Accepted: 26-10-2026

Abstract *: The development of digital commerce has increased the use of electronic agreements while creating a growing need for dispute resolution mechanisms that are accessible, efficient, and capable of providing legal certainty for consumers. Online Dispute Resolution (ODR) offers a technology-based mechanism for resolving disputes through electronic communication, but its availability does not automatically guarantee effective consumer protection. This study aims to analyze the position of ODR as a mechanism for resolving consumer disputes arising from digital agreements and to examine its effectiveness from the perspective of Indonesian law. This study employs normative legal research using a statutory approach and a conceptual approach. Legal materials are analyzed descriptively, analytically, and prescriptively through five parameters: accessibility, time and cost efficiency, procedural fairness and independence, legal certainty, and the binding force and enforceability of dispute resolution outcomes. The results show that ODR has a normative basis and is relevant to consumer dispute resolution in digital transactions, particularly because it can reduce geographical barriers and improve time and cost efficiency. However, its effectiveness remains conditional because Indonesia has not yet established comprehensive standards concerning procedures, provider independence, transparency, consumer protection, and the enforcement of outcomes. Therefore, strengthening ODR should focus on establishing minimum standards integrating accessibility, transparency, impartiality, procedural fairness, legal certainty, and enforceability so that ODR can provide effective and accountable consumer redress.*

Keywords *: Consumer protection, digital agreements, dispute resolution, legal certainty, Online Dispute Resolution*

Abstrak : Perkembangan perdagangan digital telah meningkatkan penggunaan perjanjian elektronik sekaligus menimbulkan kebutuhan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses, efisien, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Online Dispute Resolution (ODR) menawarkan penyelesaian sengketa melalui teknologi komunikasi elektronik, tetapi keberadaannya belum secara otomatis menjamin efektivitas perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian digital serta menguji efektivitasnya dalam perspektif hukum Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum dianalisis secara deskriptif-analitis dan preskriptif dengan menggunakan lima parameter, yaitu aksesibilitas, efisiensi waktu dan biaya, keadilan dan independensi proses, kepastian hukum, serta kekuatan mengikat dan pelaksanaan hasil penyelesaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ODR memiliki dasar normatif dan relevan digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen digital, terutama karena mampu mengurangi hambatan geografis serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Namun, efektivitasnya masih bersifat kondisional karena belum terdapat standar yang

komprehensif mengenai prosedur, independensi penyelenggara, transparansi, perlindungan konsumen, dan pelaksanaan hasil penyelesaian. Oleh karena itu, penguatan ODR perlu diarahkan pada pembentukan standar minimum yang mengintegrasikan aksesibilitas, transparansi, imparsialitas, procedural fairness, kepastian hukum, dan enforceability agar ODR mampu memberikan consumer redress yang efektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata Kunci : Online Dispute Resolution; Perjanjian Digital; Penyelesaian Sengketa; Perlindungan Konsumen; Kepastian Hukum.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi sekaligus membentuk hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Perdagangan elektronik memungkinkan transaksi berlangsung tanpa pertemuan fisik dan bahkan melintasi batas yurisdiksi, sementara hubungan kontraktual semakin banyak dibentuk melalui sarana elektronik, termasuk click-wrap, browse-wrap, dan berbagai bentuk kontrak digital lainnya.(Edwards & Wilson, 2007) Perubahan tersebut memperluas akses dan efisiensi transaksi, tetapi sekaligus meningkatkan potensi sengketa mengenai pelaksanaan kewajiban kontraktual, pembayaran, pengiriman, kualitas barang atau jasa, pembatalan transaksi, dan pemenuhan hak konsumen.(Edwards & Wilson, 2007) Karena itu, perkembangan perjanjian digital tidak hanya mengubah cara kontrak dibentuk dan dilaksanakan, tetapi juga menuntut mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakter transaksi digital.

Sengketa yang bersumber dari perjanjian digital memiliki karakteristik yang dapat menyulitkan konsumen ketika diselesaikan melalui mekanisme konvensional. Hubungan para pihak berlangsung melalui sistem elektronik, sering kali dipisahkan oleh jarak geografis, dan dapat melibatkan pihak yang berada di lokasi atau yurisdiksi berbeda.(Cortés & Lodder, 2014) Dalam sengketa bernilai relatif kecil, waktu dan biaya yang diperlukan untuk menggunakan mekanisme konvensional bahkan dapat menjadi tidak proporsional dengan nilai sengketa.(Tanaya, 2023) Kondisi ini terutama berdampak pada konsumen yang secara ekonomi dan informasi berada pada posisi yang relatif lebih lemah, sehingga diperlukan mekanisme yang mudah diakses dan mampu memberikan redress tanpa prosedur yang tidak proporsional.(Tanaya, 2023)

Salah satu mekanisme yang berkembang untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah Online Dispute Resolution (ODR), yaitu penyelesaian sengketa yang menjadikan teknologi komunikasi elektronik sebagai bagian integral dari prosesnya. Berkembang dari konsep Alternative Dispute Resolution (ADR), ODR dapat digunakan dalam negosiasi, mediasi, arbitrase, dan bentuk adjudikasi tertentu tanpa mengharuskan para pihak hadir secara fisik.[6] Dalam sengketa konsumen digital, karakter tersebut memberikan potensi berupa pengurangan hambatan geografis, percepatan komunikasi, dan efisiensi biaya. Perkembangan ODR juga telah menjadi bagian dari kebijakan penyelesaian sengketa konsumen di berbagai yurisdiksi dan mulai mendapat perhatian dalam konteks Indonesia sebagai alternatif penyelesaian sengketa perdagangan elektronik, termasuk kemungkinan integrasinya dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah tersedia.(Cortés & Lodder, 2014)

Namun, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa secara daring tidak dengan sendirinya menunjukkan efektivitas hukum ODR. Efektivitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi mempercepat proses dan mengurangi biaya, tetapi juga oleh desain prosedur, kualitas komunikasi, partisipasi para pihak, serta kemampuan menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima dan dilaksanakan.(Hammond, 2003) Dalam perspektif perlindungan konsumen, efektivitas tersebut mencakup aksesibilitas, transparansi, keadilan prosedural, independensi, kepastian hukum, dan kemampuan memastikan pelaksanaan hasil

penyelesaian. Persoalan ini semakin penting apabila ODR disediakan atau dikendalikan oleh platform yang memiliki kepentingan ekonomi dalam transaksi yang disengketakan, karena dapat menimbulkan persoalan independensi dan imparsialitas.(Liyanage, 2013) Dengan demikian, efektivitas ODR perlu dipahami bukan sekadar sebagai efisiensi prosedural, melainkan sebagai kemampuan memberikan perlindungan dan pemulihan hak konsumen secara adil, pasti, dan dapat dilaksanakan.

Penelitian mengenai ODR di Indonesia telah berkembang dari kajian mengenai kebutuhan pengaturan hingga penerapannya dalam penyelesaian sengketa konsumen digital. Penelitian terdahulu menunjukkan potensi ODR dalam meningkatkan efisiensi dengan mengurangi hambatan waktu, biaya, dan jarak, tetapi juga mengidentifikasi kebutuhan terhadap kerangka regulasi, kelembagaan, prosedur, dan keamanan yang menjamin kepastian serta perlindungan hukum.(Aziz & Hidayah, 2020) Tanaya, misalnya, mengkaji penerapan ODR pada BPSK sebagai sarana meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa perdagangan elektronik. Penelitian yang lebih baru membahas ODR dalam sengketa digital contract serta consumer ODR governance, dengan perhatian pada fragmentasi regulasi, enforceable redress, access to justice, audit trail, dan perlindungan data.(Tanaya, 2023) Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk menguji secara lebih terfokus efektivitas ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang bersumber dari perjanjian digital dengan menghubungkan efisiensi prosedural dengan aksesibilitas, kepastian hukum, keadilan dan independensi proses, serta kekuatan mengikat hasil penyelesaian. Atas dasar itu, penelitian ini menempatkan ODR bukan semata-mata sebagai instrumen teknologi, tetapi sebagai mekanisme hukum yang efektivitasnya diukur dari kemampuannya memberikan consumer redress secara nyata.

Berdasarkan persoalan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian digital dan menguji efektivitasnya berdasarkan perspektif hukum Indonesia. Efektivitas dalam penelitian ini tidak hanya diukur dari kecepatan dan biaya, tetapi juga dari kemampuan ODR menyediakan akses yang layak, proses yang adil dan independen, kepastian hukum, serta hasil penyelesaian yang dapat dilaksanakan. Penelitian ini penting karena peningkatan transaksi digital tanpa dukungan mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai dapat memperlebar kesenjangan antara efisiensi perdagangan dan perlindungan konsumen. Penguatan ODR pada akhirnya tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian sengketa individual, tetapi juga dengan terbentuknya ekosistem perdagangan digital yang mampu menyediakan redress secara cepat, terjangkau, adil, dan memiliki kepastian hukum.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang timbul dari perjanjian digital dalam perspektif hukum Indonesia serta menguji efektivitasnya dalam memberikan penyelesaian yang aksesibel, efisien, adil, memiliki kepastian hukum, dan dapat dilaksanakan oleh para pihak. Efektivitas ODR dianalisis tidak hanya berdasarkan kecepatan dan efisiensi biaya, tetapi juga melalui aspek aksesibilitas, keadilan dan independensi proses, kepastian hukum, serta kekuatan mengikat dan pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa.

Secara akademik, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian hukum bisnis dan perlindungan konsumen dengan menempatkan ODR bukan sekadar sebagai penggunaan teknologi dalam penyelesaian sengketa, melainkan sebagai mekanisme hukum yang efektivitasnya ditentukan oleh kemampuannya memberikan consumer redress yang nyata. Penelitian ini juga menawarkan perspektif konseptual mengenai parameter efektivitas ODR dalam perjanjian digital dengan

menghubungkan efisiensi prosedural, akses terhadap keadilan, kepastian hukum, keadilan prosedural, serta keberlakuan hasil penyelesaian sengketa.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pembentuk kebijakan dan lembaga penyelesaian sengketa dalam mengembangkan kerangka ODR yang responsif terhadap karakter transaksi digital. Hasil penelitian juga dapat menjadi rujukan bagi pelaku usaha, penyelenggara platform digital, dan konsumen dalam memahami aspek hukum serta standar yang perlu diperhatikan dalam penggunaan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji norma, asas, konsep, dan doktrin hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian digital. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kedudukan Online Dispute Resolution (ODR) dalam kerangka hukum Indonesia sekaligus menilai kecukupan kerangka tersebut dalam mendukung penyelesaian sengketa konsumen digital yang efektif. Pemilihan penelitian normatif didasarkan pada karakter permasalahan yang berfokus pada persoalan normatif mengenai kedudukan dan efektivitas ODR, bukan pada pengukuran empiris terhadap perilaku atau kepuasan pengguna. Karena itu, analisis dilakukan melalui peraturan perundang-undangan, asas dan prinsip hukum, doktrin, serta bahan hukum lain yang relevan untuk membangun argumentasi hukum terhadap permasalahan penelitian.(Marzuki, 2016)

Penelitian ini menggunakan statute approach dan conceptual approach, sedangkan case approach digunakan secara terbatas apabila terdapat putusan pengadilan yang memiliki relevansi substantif dengan sengketa konsumen dalam transaksi atau perjanjian digital. Statute approach digunakan untuk menelaah ketentuan mengenai perlindungan konsumen, perjanjian dan transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, serta penyelesaian sengketa guna mengidentifikasi kedudukan normatif ODR, hubungan antarketentuan, dan kemungkinan keterbatasan pengaturannya. Conceptual approach digunakan untuk membangun parameter dalam menilai efektivitas ODR, karena efektivitasnya tidak cukup ditentukan oleh tersedianya fasilitas penyelesaian secara elektronik, tetapi juga oleh pemenuhan prinsip aksesibilitas, efisiensi waktu dan biaya, keadilan dan independensi proses, kepastian hukum, serta kekuatan mengikat dan pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa. Pendekatan konseptual tersebut memungkinkan norma hukum positif dihubungkan dengan doktrin dan prinsip yang berkembang dalam kajian penyelesaian sengketa konsumen dan ODR. Sementara itu, case approach, apabila digunakan, berfungsi secara komplementer untuk melihat penerapan norma melalui pertimbangan hukum (ratio decidendi) dalam putusan yang relevan dan bukan sebagai studi terhadap satu kasus tertentu.(Marzuki, 2016)

Bahan hukum penelitian terdiri atas bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perjanjian dan transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, serta penyelesaian sengketa, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Peraturan pelaksana yang relevan juga ditelaah dengan memperhatikan status keberlakuannya pada saat penelitian dilakukan, mengingat kerangka hukum perdagangan digital bersifat dinamis. Sebagai contoh, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023

telah dicabut oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 sehingga penelitian tidak hanya menginventarisasi peraturan berdasarkan tahun penerbitannya, tetapi juga memeriksa keberlakuan dan keterkaitan normatifnya sebelum digunakan sebagai dasar argumentasi.(Indonesia, 2026)

Bahan hukum sekunder terdiri atas buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian, doktrin, dan literatur akademik mengenai hukum perlindungan konsumen, hukum kontrak, transaksi elektronik, Alternative Dispute Resolution (ADR), dan ODR. Bahan tersebut digunakan untuk memperjelas konsep, memahami perkembangan pemikiran hukum, membandingkan pandangan akademik, serta membangun parameter efektivitas ODR. Literatur internasional mengenai ODR juga digunakan sebagai perspektif konseptual dan komparatif, khususnya mengenai consumer redress, akses terhadap penyelesaian sengketa, efisiensi, dan kepastian hukum.(Cortés & Lodder, 2014)

Bahan hukum dianalisis secara deskriptif-analitis dan preskriptif. Analisis deskriptif-analitis dilakukan dengan mengidentifikasi, mengklasifikasikan, menafsirkan, dan menghubungkan ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen, perjanjian digital, perdagangan melalui sistem elektronik, dan penyelesaian sengketa untuk memperoleh gambaran mengenai kedudukan ODR dalam sistem hukum Indonesia serta mengidentifikasi keterbatasan normatif yang dapat memengaruhi pelaksanaannya. Selanjutnya, analisis preskriptif digunakan untuk menilai kecukupan kerangka hukum tersebut dalam mendukung ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital.

Penilaian efektivitas dilakukan secara terpadu melalui lima parameter, yaitu (1) aksesibilitas bagi konsumen; (2) efisiensi waktu dan biaya; (3) keadilan dan independensi proses; (4) kepastian hukum; dan (5) kekuatan mengikat serta pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa. Kelima parameter tersebut digunakan untuk menentukan apakah ODR tidak hanya tersedia secara teknologi, tetapi juga mampu memberikan consumer redress yang memenuhi prinsip perlindungan konsumen dan kepastian hukum. Dengan demikian, analisis penelitian tidak berhenti pada pertanyaan apakah ODR dapat digunakan, tetapi menilai apakah kerangka hukum Indonesia telah memungkinkan ODR berfungsi sebagai mekanisme yang mudah diakses, efisien, adil, independen, memiliki kepastian hukum, dan menghasilkan penyelesaian yang dapat dilaksanakan. Hasil analisis tersebut menjadi dasar bagi perumusan argumentasi preskriptif mengenai penguatan kerangka hukum ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen yang timbul dari perjanjian digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Perjanjian Digital

a. Perjanjian Digital sebagai Dasar Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Perjanjian digital merupakan perkembangan hubungan kontraktual yang menggunakan sistem elektronik dalam pembentukan, penyampaian, dan pelaksanaan kesepakatan para pihak. Dalam hukum Indonesia, transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik dan tetap menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. PP No. 71 Tahun 2019 menetapkan bahwa keabsahan kontrak elektronik mensyaratkan kesepakatan, kecakapan atau kewenangan para pihak, hal tertentu, serta objek yang tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dengan demikian, penggunaan media elektronik tidak menghilangkan karakter kontraktual hubungan konsumen dan pelaku usaha, tetapi hanya mengubah medium pembentukan dan pelaksanaannya.(Indonesia, 2024)

Pengakuan terhadap kontrak elektronik diperkuat oleh UU No. 1 Tahun 2024 sebagai perubahan kedua atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Informasi dan dokumen elektronik beserta hasil cetaknya diakui sebagai alat bukti hukum yang sah sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Ketentuan ini penting dalam hubungan konsumen digital karena pembentukan kontrak, konfirmasi pesanan, pembayaran, komunikasi, dan pelaksanaan kewajiban para pihak meninggalkan jejak elektronik yang dapat menjadi alat pembuktian. Karena itu, sengketa digital tidak hanya berkaitan dengan isi hubungan kontraktual, tetapi juga dengan pengelolaan dan penilaian bukti elektronik.

Hubungan tersebut pada praktiknya tidak selalu berlangsung dalam posisi yang seimbang. Pelaku usaha umumnya menentukan struktur transaksi dan syarat penggunaan, sementara konsumen memiliki ruang terbatas untuk menegosiasikan klausula yang telah ditetapkan dalam kontrak standar.(Agustin & Kurniawan, 2017) Karena itu, hubungan konsumen digital tidak cukup dipahami hanya berdasarkan asas kebebasan berkontrak, tetapi juga harus ditempatkan dalam kerangka perlindungan konsumen yang memperhatikan ketidakseimbangan posisi para pihak. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap menjadi dasar umum perlindungan tersebut.

Hak dan kewajiban para pihak juga tidak hanya bersumber dari kontrak, tetapi dari hukum perlindungan konsumen dan regulasi transaksi elektronik. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, keamanan serta keselamatan, serta kompensasi atau penyelesaian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Sebaliknya, pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, serta memberikan kompensasi atau penyelesaian atas kerugian yang menjadi tanggung jawabnya.(Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999) Dengan demikian, pelanggaran dalam perjanjian digital dapat sekaligus menjadi persoalan perlindungan konsumen. Kondisi ini menjadi dasar penting dalam menempatkan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang harus mempertimbangkan ketidakseimbangan posisi para pihak.

b. Sengketa Konsumen dalam Transaksi Digital

Sengketa konsumen digital dapat timbul sejak tahap informasi dan penawaran hingga pembentukan kontrak, pembayaran, pengiriman, kesesuaian barang atau jasa, pembatalan, pengembalian dana, dan pelaksanaan kewajiban setelah transaksi. Kompleksitasnya meningkat karena transaksi dapat melibatkan konsumen, pelaku usaha, penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik, penyedia pembayaran, penyedia logistik, dan pihak pendukung lainnya. Kajian mengenai kontrak elektronik di Indonesia juga menunjukkan adanya persoalan transparansi kontrak, perlindungan konsumen, dan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa.(Agustin & Kurniawan, 2017)

Karakter sengketa digital terutama ditandai oleh tidak adanya keharusan pertemuan fisik dan penggunaan sistem elektronik sebagai medium transaksi. Kondisi tersebut memberikan fleksibilitas, tetapi juga menimbulkan persoalan mengenai jarak, identifikasi para pihak, lokasi transaksi, dan hukum yang berlaku, terutama dalam perdagangan lintas batas. Pertumbuhan cross-border e-commerce karena itu meningkatkan kebutuhan terhadap mekanisme penyelesaian yang mampu memberikan redress secara efektif tanpa membebani konsumen dengan prosedur yang tidak proporsional.(Edwards & Wilson, 2007)

Aspek pembuktian juga memiliki karakter khusus karena komunikasi, bukti pembayaran, riwayat pesanan, persetujuan syarat dan ketentuan, serta dokumen lainnya tersimpan secara elektronik. UU ITE mengakui informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah, tetapi

pengakuan tersebut tidak serta-merta menyederhanakan pembuktian. Validitas dan relevansi bukti tetap bergantung pada konteks transaksi, integritas sistem, keterkaitan bukti dengan para pihak, dan kemampuan menunjukkan rangkaian peristiwa elektronik yang melahirkan sengketa. Karena itu, mekanisme penyelesaian sengketa digital harus mampu menerima, memeriksa, dan mengelola bukti elektronik secara tepat.

Karakter tersebut menunjukkan bahwa sengketa konsumen digital membutuhkan mekanisme yang tidak sekadar memindahkan prosedur konvensional ke ruang elektronik, tetapi mampu mengatasi hambatan geografis, memanfaatkan bukti elektronik, memungkinkan komunikasi tanpa kehadiran fisik, dan tetap menjamin hak para pihak. Dalam konteks Indonesia, Tanaya menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian yang masih konvensional dapat menimbulkan persoalan efisiensi waktu dan biaya ketika diterapkan pada sengketa perdagangan elektronik, sementara PP No. 80 Tahun 2019 telah memberikan dasar bagi penggunaan ODR.(Tanaya, 2023) Dengan demikian, kebutuhan terhadap ODR tidak hanya lahir dari perkembangan teknologi, tetapi juga dari karakter sengketa konsumen digital yang memerlukan akses terhadap penyelesaian yang sesuai dengan cara transaksi dilakukan.

c. Online Dispute Resolution dalam Sistem Penyelesaian Sengketa

Online Dispute Resolution merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian substantif dari proses penyelesaian. ODR dapat mencakup negosiasi, mediasi, arbitrase, dan bentuk adjudikasi tertentu melalui sarana elektronik. Hammond menunjukkan bahwa efektivitas ODR tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh desain proses, komunikasi para pihak, dan kemampuan mekanisme menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima.(Hammond, 2003) Dengan demikian, ODR merupakan transformasi prosedural yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi, penyampaian posisi, pengelolaan dokumen, serta pencapaian atau pemberian hasil penyelesaian.

Perbedaan ODR dengan mekanisme konvensional terletak pada integrasi teknologi ke dalam keseluruhan proses. Dalam ODR, teknologi dapat menjadi medium utama komunikasi antara para pihak dan pihak yang menangani sengketa, sehingga mengurangi kebutuhan kehadiran fisik, memperluas akses terhadap forum penyelesaian, serta menekan biaya perjalanan dan administratif. Karakter ini sangat relevan bagi sengketa e-commerce, terutama sengketa bernilai relatif kecil yang dapat menjadi tidak proporsional apabila diselesaikan melalui mekanisme konvensional.(Tang, 2007)

Hubungan ODR dengan ADR menunjukkan bahwa ODR bukan mekanisme yang sepenuhnya terpisah, melainkan perkembangan ADR yang menyesuaikan proses penyelesaian dengan lingkungan digital. Cortés dan Lodder menunjukkan bahwa perkembangan penyelesaian sengketa konsumen secara daring berkaitan dengan evolusi ADR dan kebutuhan terhadap out-of-court redress yang lebih efektif dalam transaksi elektronik.[10] Karena itu, negosiasi, mediasi, dan arbitrase dapat tetap mempertahankan prinsip dasar ADR meskipun komunikasi dan prosesnya dilakukan melalui infrastruktur teknologi. Perbedaannya terutama terletak pada medium dan desain proses, bukan pada hilangnya karakter alternatif penyelesaian sengketa.

Dalam hukum Indonesia, ODR tidak lahir dari satu undang-undang khusus, tetapi dapat ditelusuri melalui keterkaitan beberapa instrumen hukum. UU No. 30 Tahun 1999 memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa perdata melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan para pihak, sedangkan PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa perdagangan melalui sistem elektronik melalui mekanisme yang dapat dilakukan secara elektronik.(Indonesia, 1999) Dengan demikian, ODR dapat ditempatkan

sebagai mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi dalam ekosistem ADR dan PMSE, bukan sebagai rezim penyelesaian sengketa yang berdiri sendiri.

Namun, dasar normatif tersebut belum berarti bahwa Indonesia telah memiliki rezim ODR yang komprehensif. Masih terdapat kebutuhan pengaturan mengenai standar prosedur, independensi penyelenggara, transparansi, pengelolaan bukti elektronik, perlindungan konsumen, serta kekuatan dan pelaksanaan hasil penyelesaian. Tanaya menemukan bahwa PP No. 80 Tahun 2019 telah memberikan dasar bagi ODR dalam perdagangan elektronik, tetapi belum menyediakan pengaturan ODR yang komprehensif sehingga penerapannya belum maksimal. Solikhin juga menunjukkan bahwa meskipun basis regulasi untuk penerapan ODR telah tersedia, masih terdapat tantangan pada aspek regulasi, kelembagaan, teknologi, dan keamanan.(Tanaya, 2023)

Dengan demikian, ODR dalam sistem hukum Indonesia dapat diposisikan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi yang berada pada persinggungan antara hukum perlindungan konsumen, hukum kontrak dan transaksi elektronik, hukum PMSE, serta rezim ADR. Kedudukan tersebut memberikan dasar bagi penggunaannya dalam sengketa yang berasal dari perjanjian digital, tetapi belum menjamin efektivitasnya sebagai instrumen consumer redress. ODR telah memiliki relevansi dan dasar normatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen digital, namun pengakuan tersebut harus dibedakan dari efektivitasnya dalam memberikan penyelesaian yang aksesibel, efisien, adil, memiliki kepastian hukum, dan dapat dilaksanakan.

Efektivitas Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Perjanjian Digital

Efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) tidak cukup diukur dari kemampuan teknologi memindahkan penyelesaian sengketa dari ruang fisik ke ruang elektronik. Efektivitasnya harus dilihat dari kemampuan memberikan penyelesaian yang mudah diakses, efisien dalam waktu dan biaya, menjamin kepastian hukum, keadilan dan independensi proses, serta menghasilkan penyelesaian yang memiliki kekuatan mengikat dan dapat dilaksanakan. Dengan demikian, teknologi hanya menjadi sarana, sedangkan efektivitas ODR ditentukan oleh desain prosedur, perlindungan terhadap konsumen, transparansi, dan mekanisme pelaksanaan hasil penyelesaian.(Hammond, 2003)

a. Efektivitas dari Aspek Aksesibilitas

ODR berpotensi memperluas akses konsumen terhadap penyelesaian sengketa karena pengaduan, penyampaian dokumen, komunikasi, dan proses negosiasi atau mediasi dapat dilakukan tanpa kehadiran fisik. Keunggulan ini terutama relevan bagi sengketa bernilai relatif kecil yang kurang sebanding dengan biaya dan waktu penyelesaian secara konvensional. Namun, akses digital tidak selalu berarti akses hukum yang efektif. Ketergantungan pada perangkat, koneksi internet, dan literasi digital dapat menciptakan hambatan baru bagi konsumen tertentu. Karena itu, ODR harus menyediakan prosedur yang sederhana, informasi yang mudah dipahami, dukungan bagi pengguna yang memiliki keterbatasan, serta alternatif apabila proses digital tidak dapat digunakan. ODR dengan demikian memiliki keunggulan aksesibilitas, tetapi efektivitasnya bersifat kondisional karena teknologi tidak boleh berubah menjadi hambatan baru bagi konsumen.(Law, 2017)

b. Efektivitas dari Aspek Kecepatan dan Efisiensi Biaya

Keunggulan ODR juga terlihat pada kemampuannya mengurangi kebutuhan kehadiran fisik sehingga komunikasi, pertukaran dokumen, negosiasi, dan mediasi dapat dilakukan secara elektronik dengan biaya perjalanan dan administrasi yang lebih rendah. Karakter ini sesuai dengan

sengketa e-commerce yang sering bernilai relatif kecil. Tanaya menunjukkan bahwa mekanisme konvensional dapat menimbulkan persoalan efisiensi waktu dan biaya dalam sengketa perdagangan elektronik.[33] Namun, efisiensi tidak dapat disamakan dengan sekadar percepatan administratif. ODR harus menghasilkan proportional efficiency, yaitu penyelesaian yang layak dengan penggunaan waktu dan biaya yang proporsional terhadap nilai dan kompleksitas sengketa. Karena itu, kecepatan harus tetap disertai prosedur yang jelas dan kesempatan yang wajar bagi konsumen untuk memahami serta mempertahankan haknya.(Cortés & Lodder, 2014)

c. Efektivitas dari Aspek Kepastian Hukum

Kepastian hukum menjadi salah satu persoalan utama ODR di Indonesia. PP No. 80 Tahun 2019 melalui Pasal 72 ayat (2) telah membuka kemungkinan penyelesaian sengketa PMSE secara elektronik, tetapi ketentuan tersebut belum membentuk rezim ODR yang komprehensif mengenai penyelenggara, prosedur, independensi, pembuktian, perlindungan konsumen, dan akibat hukum hasil penyelesaian. Konsumen karena itu perlu mengetahui siapa yang menangani sengketa, kewenangan yang digunakan, hukum yang berlaku, cara bukti dinilai, jangka waktu proses, serta bentuk dan status hasil penyelesaian. Ketidakjelasan tersebut dapat membedakan secara tidak tegas antara pengaduan internal platform, mediasi, arbitrase, dan bentuk penyelesaian lainnya, padahal masing-masing memiliki konsekuensi hukum yang berbeda. Penelitian mengenai ODR di Indonesia juga menunjukkan adanya regulatory gaps dan persoalan disharmoni prosedural, kelembagaan, dan sistemik yang dapat memengaruhi kepastian serta efektivitas consumer redress.(Solikhin, 2023)

d. Efektivitas dari Aspek Keadilan dan Perlindungan Konsumen

Efektivitas ODR harus memperhatikan ketimpangan informasi, sumber daya, kemampuan teknologi, dan daya tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Persoalan ini menjadi lebih penting apabila ODR disediakan atau dikendalikan oleh platform yang memiliki kepentingan ekonomi dalam transaksi yang disengketakan. Mekanisme pengaduan internal tetap dapat digunakan sebagai tahap awal, tetapi tidak seharusnya disamakan dengan mekanisme penyelesaian yang independen. Independensi, transparansi, dan pengelolaan konflik kepentingan diperlukan agar teknologi tidak memperkuat ketidakseimbangan yang telah ada. Selain itu, konsumen harus memperoleh kesempatan yang seimbang untuk menyampaikan klaim, bukti, tanggapan, dan pembelaan serta memahami dasar dan akibat hukum dari hasil penyelesaian. Dengan demikian, ODR hanya dapat dianggap efektif apabila efisiensi digital berjalan bersama procedural fairness dan perlindungan konsumen.(Aziz & Hidayah, 2020)

e. Efektivitas dari Aspek Kekuatan Mengikat dan Pelaksanaan Hasil ODR

Efektivitas ODR pada akhirnya ditentukan oleh kemampuan memastikan bahwa hasil penyelesaian benar-benar dilaksanakan. Kesepakatan atau keputusan digital tidak cukup hanya dinyatakan selesai oleh platform; harus terdapat kejelasan mengenai status hukum hasil, pihak yang wajib melaksanakan, bentuk kewajiban, dan mekanisme apabila kewajiban tidak dipenuhi. Dalam ADR, UU No. 30 Tahun 1999 memberikan dasar bagi kesepakatan penyelesaian yang memenuhi persyaratan hukum untuk memperoleh kekuatan mengikat, sedangkan dalam penyelesaian melalui BPSK, sifat final dan mengikat tetap berada dalam kerangka hukum yang memungkinkan pengajuan keberatan. Karena itu, kekuatan hukum hasil ODR bergantung pada jenis forum, bentuk hasil, dasar kewenangan, dan mekanisme keberatan yang tersedia. PP No. 80 Tahun 2019 memang memungkinkan penyelesaian sengketa PMSE dilakukan secara elektronik,

tetapi belum mengatur secara lengkap enforcement untuk setiap bentuk hasil ODR. Efektivitas ODR dengan demikian harus berlanjut dari resolution menuju compliance .(Indonesia, 2019)

Berdasarkan lima parameter tersebut, efektivitas ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen pada perjanjian digital dapat dipahami sebagai efektivitas hukum yang bersyarat (conditional legal effectiveness). ODR memiliki keunggulan normatif dalam aksesibilitas, kecepatan, dan efisiensi biaya karena sesuai dengan karakter transaksi digital, tetapi keunggulan tersebut belum cukup tanpa kepastian prosedur, independensi penyelenggara, perlindungan terhadap ketimpangan para pihak, serta kekuatan mengikat dan pelaksanaan hasil. Karena itu, ukuran efektivitas ODR perlu bergerak dari sekadar fast and cheap menuju penyelesaian yang accessible, efficient, fair, certain, dan enforceable. ODR tidak seharusnya diposisikan hanya sebagai fasilitas teknologi, melainkan sebagai infrastruktur penyelesaian sengketa yang membutuhkan standar hukum dan kelembagaan agar teknologi benar-benar menghasilkan consumer redress.

Rekonstruksi Penguatan Online Dispute Resolution sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital

Hasil analisis menunjukkan bahwa hukum Indonesia telah memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa PMSE secara elektronik, tetapi belum membentuk standar ODR yang komprehensif. Persoalannya bukan terutama ketiadaan dasar hukum, melainkan belum terintegrasinya ketentuan mengenai prosedur, penyelenggara, independensi, transparansi, perlindungan konsumen, dan pelaksanaan hasil dalam satu kerangka yang konsisten. Karena itu, penguatan ODR tidak memerlukan pembentukan institusi yang kompleks, melainkan penataan unsur hukum dan prosedural yang telah tersebar agar mampu menghasilkan consumer redress yang dapat dipertanggungjawabkan.

Model penguatan yang ditawarkan terdiri atas enam standar minimum, yaitu aksesibilitas, transparansi, imparsialitas, procedural fairness, kepastian hukum, dan enforceability. Aksesibilitas mengharuskan ODR mudah digunakan, terjangkau, dan tidak diskriminatif dengan memperhatikan keterbatasan literasi digital. Transparansi menuntut informasi yang jelas mengenai identitas penyelenggara, prosedur, biaya, jangka waktu, kemungkinan hasil, dan kekuatan hukumnya. Imparsialitas mensyaratkan independensi pihak yang menangani sengketa serta pengelolaan konflik kepentingan, terutama ketika platform memiliki hubungan ekonomi dengan pelaku usaha. Procedural fairness mengharuskan para pihak memperoleh kesempatan yang seimbang untuk menyampaikan klaim, bukti, tanggapan, dan pembelaan. Standar tersebut sejalan dengan prinsip fairness, transparency, due process, dan accountability dalam UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution.(Law, 2017)

Kepastian hukum selanjutnya mengharuskan kejelasan mengenai jenis proses, kewenangan penyelenggara, hukum yang berlaku, bentuk hasil, serta mekanisme keberatan atau tindak lanjut. Enforceability menuntut agar hasil penyelesaian memiliki status hukum yang jelas dan tersedia mekanisme untuk memastikan pelaksanaannya apabila kewajiban tidak dipenuhi. Karena itu, penyelesaian yang dinyatakan selesai oleh platform belum cukup; daya mengikat dan pelaksanaannya harus ditentukan berdasarkan rezim hukum yang mendasari proses tersebut.

Model tersebut dapat diterapkan secara terintegrasi dan berlapis. Platform perdagangan elektronik tetap dapat menjadi pintu awal pengaduan serta penyedia data dan digital evidence, tetapi sengketa yang tidak terselesaikan secara internal harus dapat dialihkan kepada mekanisme yang independen, termasuk BPSK atau forum ADR lain sesuai kewenangannya. Model ini mempertahankan keunggulan teknologi berupa aksesibilitas, kecepatan, dan efisiensi sekaligus mencegah platform mengendalikan proses dan hasil secara sepihak. Integrasinya perlu disertai standar transparansi, independensi, perlindungan data, audit trail, hak para pihak untuk

memperoleh informasi dan memberikan tanggapan, serta mekanisme pelaksanaan hasil.(Tanaya, 2023)

Dengan demikian, penguatan ODR diarahkan bukan untuk menggantikan mekanisme penyelesaian sengketa yang telah ada, melainkan mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem yang memiliki standar perlindungan hukum yang jelas. ODR perlu memiliki prosedur baku, penyelenggara yang independen, proses transparan, perlindungan data yang terintegrasi, kesempatan mengajukan keberatan, serta hasil yang dapat dilaksanakan. Konstruksi ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak dengan sendirinya menghasilkan perlindungan konsumen yang efektif; efektivitas ODR baru tercapai ketika kecepatan, kemudahan, dan efisiensi teknologi berjalan bersama fairness, legal certainty, data protection, accountability, dan enforceability. Dengan demikian, ODR dapat berfungsi bukan sekadar sebagai kanal pengaduan digital, tetapi sebagai mekanisme consumer redress dengan legitimasi prosedural dan konsekuensi hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ODR berkedudukan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang relevan dan melengkapi mekanisme penyelesaian sengketa yang telah tersedia dalam hubungan kontraktual digital. Karakter transaksi digital yang berlangsung secara cepat, berjarak, dan sering kali melibatkan transaksi bernilai relatif kecil menjadikan ODR sesuai untuk menyediakan penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Namun, ODR tidak dapat diposisikan sebagai mekanisme yang berdiri di luar sistem perlindungan konsumen. Kedudukannya harus ditempatkan dalam kerangka hukum penyelesaian sengketa konsumen dengan tetap menjamin hak para pihak, kepastian prosedural, dan hubungan yang jelas dengan mekanisme penyelesaian sengketa formal. Dengan demikian, ODR merupakan instrumen digitalisasi penyelesaian sengketa yang melengkapi, bukan menggantikan, mekanisme perlindungan hukum konsumen.

ODR pada dasarnya telah efektif dalam aspek aksesibilitas, kecepatan, efisiensi biaya, dan kesesuaiannya dengan karakter transaksi digital, tetapi efektivitas tersebut belum sepenuhnya tercapai dalam aspek kepastian dan perlindungan hukum. Kelemahan masih terdapat pada belum seragamnya standar prosedur, jaminan independensi penyelenggara, transparansi proses, perlindungan data pribadi, mekanisme keberatan, serta kepastian pelaksanaan hasil penyelesaian. Oleh karena itu, efektivitas ODR tidak cukup diukur dari kemampuannya menghasilkan penyelesaian secara cepat dan mudah, tetapi juga dari kemampuannya memberikan penyelesaian yang adil, transparan, aman, memiliki kepastian hukum, dan dapat dilaksanakan. Penguatan ODR karenanya perlu diarahkan pada pembentukan standar minimum yang mengintegrasikan efisiensi teknologi dengan jaminan prosedural dan perlindungan hukum, sehingga ODR dapat berfungsi secara lebih optimal sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada institusi tempat para penulis berafiliasi atas dukungan akademik yang diberikan selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel. Penulis juga berterima kasih kepada para peneliti dan akademisi yang karya ilmiahnya menjadi rujukan dalam pengembangan analisis mengenai Online Dispute Resolution, perlindungan konsumen, dan perjanjian digital. Segala kekeliruan dan kekurangan dalam artikel ini tetap menjadi tanggung jawab penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, E., & Kurniawan, F. (2017). Consumer Protection in Electronic Contracts: The Case of Indonesia. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, *2*(1), 159–169. https://doi.org/10.24200/jonus.vol2iss1pp159-169

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), 275–294. https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.449

Cortés, P., & Lodder, A. R. (2014). Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, *21*(1), 14–38. https://doi.org/10.1177/1023263X1402100102

Edwards, L., & Wilson, C. (2007). Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-Commerce Transactions. *International Review of Law, Computers & Technology*, *21*(3), 315–333. https://doi.org/10.1080/13600860701701603

Hammond, A.-M. G. (2003). How do you write "yes"?: A study on the effectiveness of online dispute resolution. *Conflict Resolution Quarterly*, *20*(3), 261–286. https://doi.org/10.1002/crq.25

Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Pemerintah Republik Indonesia.

Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. In *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*. Pemerintah Republik Indonesia.

Indonesia. (2024). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Pemerintah Republik Indonesia.

Indonesia, K. P. R. I. (2026). *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Law, U. N. C. on I. T. (2017). *Technical Notes on Online Dispute Resolution* (Adopted 2016). United Nations.

Liyanage, K. C. (2013). The Regulation of Online Dispute Resolution: Effectiveness of Online Consumer Protection Guidelines. *Deakin Law Review*, *17*(2), 251–282. https://doi.org/10.21153/dlr2012vol17no2art78

Marzuki, P. M. (2016). *Pengantar Ilmu Hukum* (Edisi Revi). Kencana Prenadamedia Group.

Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, *11*(1), 65–79. https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235

Tanaya, T. (2023). Penerapan Online Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, *4*(2), 102–108. https://doi.org/10.36722/jaiss.v4i2.2091

Tang, Z. (2007). An effective dispute resolution system for electronic consumer contracts. *Computer Law & Security Report*, *23*(1), 42–52. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.clsr.2006.11.002

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. 2 (1999).