



## **Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Positif Indonesia**

*Alternative Dispute Resolution in Transactions E-Commerce According to  
Indonesian Positive Law*

**Nadya Azizah Mayla Ananda**

*Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram*

E-mail: ghilankagustiadi1717@gmail.com

**Khairus Febryan Fitrahady**

*Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram*

E-mail: khairusfebryanfitrahadi@unram.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* menurut hukum positif Indonesia dan problematika maupun perkembangan alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif. Dari penelitian ini ditemukan bahwa pengaturan alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat dijumpai dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun, secara jelas pilihan penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengaturan terkait alternatif penyelesaian sengketa masih menyisakan sejumlah ketidakjelasan dalam pengaturan prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa.

**ata kunci:** *Alternatif, E-commerce, Penyelesaian Sengketa, Transaksi,*

### **Abstract**

*This study aims to determine alternative dispute resolution arrangements in e-commerce transactions according to Indonesian positive law and the problems and developments of alternative dispute resolution in e-commerce transactions in Indonesia. This study uses a normative research method. From this study, it was found that alternative dispute resolution arrangements in e-commerce transactions can be found in Law Number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution. However, the choice of dispute resolution in e-commerce transactions can be clearly seen in Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions. Regulations related to alternative dispute resolution still leave a number of ambiguities in the regulations on dispute resolution procedures and mechanisms.*

**Keywords:** *Alternative, E-commerce, Dispute Resolution, Transactions,*

### **A. PENDAHULUAN**

Dalam ranah bisnis, terutama dalam sektor perdagangan, penggunaan internet sebagai sarana berbisnis sudah menjadi hal yang umum. Kemajuan teknologi diperkirakan akan membawa banyak perubahan signifikan dalam aspek transaksi komersial, khususnya yang berkaitan dengan transaksi elektronik yang sering disebut sebagai *e-commerce* (perdagangan elektronik). Meningkatnya jumlah lalu lintas perdagangan melalui *e-commerce* di Indonesia juga menimbulkan berbagai permasalahan.



Berbeda dengan transaksi tradisional yang biasa hanya melibatkan dua pihak, yakni konsumen dan pedagang. Proses transaksi dalam *e-commerce* melibatkan beragam entitas, yaitu konsumen, pelaku usaha, penyedia sistem elektronik atau *marketplace* penyedia layanan pembayaran dan jasa pengiriman. Permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* tentu akan berpengaruh pada kepercayaan konsumen serta pengembangan ekonomi digital.

Mengacu pada kompleksitas transaksi *e-commerce* yang melibatkan banyak pihak, proses penyelesaian sengketa yang lambat dan berbelit dapat memberikan kerugian bagi piak-pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut, terlebih dalam konteks dunia bisnis. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien dinilai sangat penting. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum dari kegiatan transaksi elektronik telah menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa guna mengakomodasi persengketaan yang terjadi dalam transaksi *e-commerce*.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) muncul sebagai mekanisme penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) yang dianggap sebagai solusi terbaik untuk berbagai jenis sengketa. Alternatif penyelesaian sengketa juga menawarkan proses yang lebih efisien, murah, dan solusi yang menguntungkan bagi para pihak yang terlibat. Namun, pada perkembangannya, kemunculan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa sebagai salah satu pilihan penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis ini sebenarnya tidak terlepas dari berbagai macam permasalahan.

Salah satu contoh persoalan yang muncul setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini bahwa dalam Pasal 1 tentang Ketentuan Umum, tidak dapat dijumpai mengenai pengertian dari konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Yang seharusnya, dari masing-masing cara penyelesaian tersebut perlu diatur secara terperinci untuk menghindari timbulnya kesalahan subjektivitas dalam penafsiran.

## **B. METODE**

Metode Penelitian hukum adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, dan penyimpulan data yang berupa informasi tentang suatu gejala, fenomena, ataupun permasalahan hukum untuk mencari kebenaran atau solusi dari gejala, fenomena, ataupun permasalahan tersebut. Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Jenis dan sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Bahan hukum primer Bahan hukum primer yang digunakan ialah Undang-Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019.

Kemudian dilakukan pengumpulan bahan-bahan hukum dan/atau non hukum dengan cara studi kepustakaan. teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan yaitu studi kepustakaan atau studi dokumen. Sebagai tindak lanjut dari bahan hukum yang telah terkumpul tersebut, maka dilakukan analisis deskriptif dan analisis kualitatif. Selanjutnya, pengolahan bahan hukum akan dilakukan dengan cara deduktif.

## C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaturan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Positif Indonesia

Munculnya Alternative Dispute Resolution (ADR) dimulai pada tahun 1976 di Amerika Serikat. Pada tahun itu, Chief Justice Warren E. Burger mengadakan konferensi untuk menilai efektivitas sistem pengadilan. Istilah ADR resmi digunakan oleh American Bar Association (ABA) dengan membentuk komisi khusus untuk penyelesaian sengketa.<sup>1</sup> Berdasarkan sejarah perkembangan dari alternatif penyelesaian sengketa di negara tempat pertama kali dikembangkannya yaitu Amerika Serikat. Pengembangan alternatif penyelesaian sengketa dilatarbelakangi oleh beberapa hal, antara lain: Pertama, mengurangi kemacetan di pengadilan. Kedua, meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa. Ketiga, memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan. Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan putusan yang dapat diterima oleh semua pihak dan memuaskan.<sup>2</sup>

Istilah alternatif penyelesaian sengketa dapat dijumpai dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang merupakan terjemahan dari istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Merujuk pada penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, terdapat beberapa jenis alternatif penyelesaian sengketa diantaranya ialah konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa tersebut dapat dipilih baik oleh para pelaku bisnis maupun masyarakat umum sebagai metode penyelesaian persengketaan perdata yang di alami. Adapun penjelasan dari masing-masing jenis alternatif penyelesaian sengketa tersebut, antara lain:

- a. Konsultasi: Konsultasi adalah proses antara klien dan konsultan, di mana konsultan memberikan pendapat untuk membantu klien. Dalam sengketa, konsultan tidak mengambil alih keputusan; keputusan akhir ada pada pihak-pihak yang terlibat. Konsultasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui teknologi. Saran dan konsultasi tidak mengikat secara hukum, jadi klien bebas untuk mengikuti saran tersebut atau tidak.<sup>3</sup>
- b. Negosiasi: Secara sederhana, definisi dari negosiasi adalah suatu proses tawar-menawar atau upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi, yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan

<sup>1</sup> Rochmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Cet. 2, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 6.

<sup>2</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia Dan Internasional*, Cet. 3, Ed. 2, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 10.

<sup>3</sup> Ahmad Fachri Yamin, *Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implikasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Meraja Jurnal, Vol. 7 No. 1 Tahun 2024, hlm. 42-43.

keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung. Dengan demikian, negosiasi merupakan suatu pilihan upaya alternatif penyelesaian sengketa yang dilaksanakan secara mandiri.<sup>4</sup>

- c. **Mediasi:** Mediasi adalah salah satu cara penyelesaian sengketa alternatif yang semakin populer. Metode ini dianggap efektif untuk menyelesaikan masalah ganti rugi yang muncul akibat wanprestasi.<sup>5</sup> Mediasi adalah sebuah mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral, dalam artian pihak ketiga dimaksud (mediator) tidak memiliki kompetensi untuk membuat keputusan.<sup>6</sup>
- d. **Konsiliasi:** Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan dua pihak yang berselisih dan seorang pihak ketiga yang netral. Konsiliator dan mediator membantu pihak-pihak berkomunikasi untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan.<sup>7</sup>
- e. **Penilaian Ahli:** Penilaian ahli adalah proses untuk mendapatkan pendapat yang objektif dari seorang ahli yang ditunjuk oleh pihak-pihak dalam sengketa.<sup>8</sup>

Dalam Pasal 6 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dijelaskan bahwa: "Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri". Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa ini dapat dikatakan juga sebagai bentuk jawaban kritis dari penyelesaian sengketa yang formalistik yang cenderung biasa dilakukan oleh badan peradilan, dikarenakan tidak sejalan dengan nilai-nilai dasar hukum serta fungsi hukum yaitu untuk meminimalisir terjadinya konflik yang berkepanjangan.

Bericara mengenai nilai-nilai dasar hukum, tentu tidak terlepas dari konsepsi pemikiran bahwa hukum merupakan salah satu sarana pembaruan dan pembangunan masyarakat. Konsepsi ini sudah mulai diterima di Indonesia, di mana hukum sebagai pembaharuan masyarakat adalah keharusan yang mutlak karena merupakan penjelmaan dari keinginan masyarakat dalam usaha pembangunan dan pembaharuan demi terjaganya ketertiban dan keteraturan. Selain itu, hukum sebagai sarana pembangunan merupakan penyalur arah kegiatan manusia sebagaimana yang dikehendaki oleh pembaruan tersebut. Dalam hal ini, bagian dari pembaruan dan pembangunan bidang bisnis Indonesia adalah melalui sarana penyelesaian sengketa. Hal ini pula, yang kemudian mendorong terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa membuka kesempatan besar untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan.<sup>9</sup>

---

4 Winarta, *Op.cit.*, hlm. 24.

5 Syarif Hidayatullah Agung Raja Dermawan Harahap, Studi Kasus Alternatif Penyelesaian Sengketa (Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Wanprestasi), Jurnal Cendikia ISNU-SU, Vol. 1 No. 1 Mei 2024, hlm. 6.

6 Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi & Arbitrase*, Cet. 1, Pustaka Bangsa, Mataram, 2013, hlm. 54.

7 Olivia Rizka Vinanda et. all., *Proses Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Perdata: Perspektif Non-Litigasi*, Jurnal Intelek Insan Cendikia, Vol. 1 No. 10 Desember 2024, hlm. 7828.

8 Muhammad Hajir Susanto, Fattah Nuur Muizz, dan Muhammad Habibi Miftakhul Marwa, *Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Atas Premi Pemegang Polis Di PT. Asuransi Jasindo Yogyakarta*, Borobudur Law Review, Vol. 3 No. 2 Tahun 2021, hlm. 92.

9 Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Vol. 1 No. 2 Agustus 2016, hlm. 78.

Persoalan bisnis bukan hanya berkaitan dengan perdagangan bisnis konvensional saja, akan tetapi sudah bergeser ke perdagangan modern atau bisnis modern yang ditandai dengan keterlibatan internet dalam pelaksanaannya.<sup>10</sup> Kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat dalam hal penerimaan dan pertukaran informasi. Komunikasi sekarang dapat dilakukan tanpa batasan ruang, waktu, atau lokasi. Perubahan ini menciptakan dunia tanpa batas dan membawa perubahan sosial yang besar. Masyarakat didorong untuk mengikuti setiap perkembangan ini. Manfaat teknologi komunikasi tidak hanya terbatas pada komunikasi dan interaksi sosial, tetapi juga sangat penting bagi masyarakat, bisnis, dan pemerintah, karena membuka wawasan baru, interaksi baru, pasar baru, dan jaringan bisnis global yang luas.<sup>11</sup>

Hadirnya *e-commerce* di Indonesia yang semakin berkembang juga menimbulkan beberapa hal yang seharusnya menjadi sebuah kesangsian, khususnya terkait sengketa yang melibatkan dua atau lebih pihak yang bermasalah di dalam pemberlakuan bisnisnya. Sengketa adalah suatu situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.<sup>12</sup> Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* menjadi suatu hal yang krusial karena kebutuhan pengaturan hukum guna mengakomodasi berbagai persengketaan yang terjadi dalam transaksi *e-commerce*. Selain itu, untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*, terutama perlindungan hukum bagi konsumen karena sering kali menjadi pihak yang selalu dirugikan dalam transaksi *e-commerce*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tentu melindungi konsumen dalam perdagangan elektronik. Pelaku usaha harus mematuhi undang-undang ini untuk menghindari sanksi hukum, baik pidana maupun perdata. Kepatuhan ini penting untuk menjaga kepercayaan konsumen. Dalam hal pengawasan dan penegakan hukum, pemerintah dan otoritas terkait perlu memastikan pelaku usaha mematuhi ketentuan perlindungan konsumen. Ini termasuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka serta menyediakan mekanisme yang efektif untuk mengadukan dan menyelesaikan sengketa.

Pasal 45 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa: "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Ketentuan lain yang mendukung hal tersebut juga terdapat dalam ketentuan Pasal 39 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menjelaskan bahwa: "Selain gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada angka 1, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau

10 Andi Maysarah dan Fandi Iskandar Sopang, *Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution)*, Jurnal Bisnis Net, Vol. 7 No. 1 Tahun 2024, hlm. 156.

11 Afida Ainun Rokfa et. all., *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol. 6 No. 2 Maret 2022, hlm. 162.

12 Aris Prio Agus Santoso, Aryono, dan Yoga Dewa Brahma, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023, hlm. 1.

lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau dalam bahasa Inggris disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Dengan demikian, yang dimaksud dengan alternatif penyelesaian sengketa adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.<sup>13</sup> Penggunaan jalur litigasi mempunyai ciri khas, yaitu cenderung berkarakter *win-lose*, sedangkan penggunaan jalur di luar pengadilan (*non-litigation*) cenderung berkarakter *win-win solution*.<sup>14</sup>

Penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) tidak cocok untuk sengketa yang bersifat polisentrisk.<sup>15</sup> Mengingat, penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) merupakan proses hukum yang mahal dan memakan waktu. Sehingga penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan pilihan mekanisme yang tepat untuk penyelesaian sengketa para pihak dalam transaksi *e-commerce*. Alternatif penyelesaian sengketa merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang menawarkan berbagai keuntungan bagi para pihak yang bersengketa. Salah satunya ialah prosesnya efisien dan informal, memungkinkan para pihak untuk menyelesaikan masalah sendiri.<sup>16</sup> Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mekanisme ini merupakan alternatif yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa atau konflik kepentingan dan pemenuhan kebutuhan yang terjadi dalam transaksi *e-commerce*.

## **2. Problematika Dan Perkembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia**

Alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia dimulai pada 12 Agustus 1999 dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Undang-undang ini mendefinisikan alternatif penyelesaian sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati para pihak, seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, tanpa melalui pengadilan. Jika diperhatikan, ketentuan tentang penyelesaian sengketa dalam undang-undang tersebut tidak jelas. Ini menimbulkan banyak pertanyaan, terutama tentang negosiasi dan mediasi. Pasal 1 tidak menjelaskan istilah seperti konsultasi, negosiasi, dan mediasi. Masing-masing cara penyelesaian perlu diatur lebih rinci untuk menghindari kesalahan penafsiran. Sayangnya, dari 82 Pasal dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, hanya ada 1 pasal, yaitu Pasal 6, yang menjelaskan proses alternatif penyelesaian sengketa dengan sangat dangkal.<sup>17</sup>

13 Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Cet. 2, Ed. 1, Prenadamedia Group, Jakarta, 2016, hlm. 2.

14 Endrik Safudin, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase*, Intrans Publishing, Malang, 2018, hlm. 6.

15 Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Cet. 1, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm. 18.

16 Amanda Fatmawati, Yusuf, dan Atik Mani Hapsari, *Sejarah Perkembangan & Urgensi Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Global Citizen: Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan, Vol. 12 No. 2 Tahun 2023, hlm. 64.

17 Santoso, Op.cit., hlm. 13.

Berkaitan dengan ketentuan yang mengatur tentang proses penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa. Misalnya, dalam Pasal 6 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa: "Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa diselesaikan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis". Tidak ada penjelasan lebih jauh tentang hal yang dimaksud dengan "pertemuan langsung" itu. Jadi, secara subjektif dapat ditafsirkan bahwa yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa dengan cara bertemu secara langsung tersebut disebut negosiasi.<sup>18</sup>

Demikian pula, jika ketentuan pasal tersebut diperhatikan dengan seksama, maka akan muncul pertanyaan-pertanyaan sususlan. Antara lain:<sup>19</sup>

- a. Apakah yang dimaksud dengan pertemuan langsung adalah keharusan untuk bertemu (tatap) muka, atau dapat dilakukan melalui media elektronik (*teleconference*) atau melalui surat menyurat secara langsung, misalnya menggunakan *e-mail*, atau *chatting* melalui internet, atau bagaimana jika para pihak tidak dapat bertemu langsung (bertatap muka), apakah negosiasi tersebut sah menurut Peraturan Perundang-undangan?
- b. Bagaimana penghitungan tentang waktu 14 hari, apakah sejak pemberitahuan setuju untuk melakukan negosiasi (meskipun para pihak belum bertemu tatap muka), atau sejak dilakukannya pertemuan pertama (yang biasa hanya untuk berbasa-basi, tetapi belum membahas pokok permasalahan), atau sejak dilakukannya pertemuan yang telah masuk pada pembahasan mengenai sengketa?

Kelemahan yang telah disebutkan inilah yang mungkin timbul jika sengketa diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Meski demikian, tidak menutup kemungkinan bahwa dewasa ini penggunaan alternatif penyelesaian sengketa sebagai salah satu pilihan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor bisnis digital merupakan suatu hal yang semakin berkembang. Salah satu contoh bentuk penerapan dari alternatif penyelesaian sengketa ini dapat dilihat pada transaksi *e-commerce*. Tepatnya, pada *marketplace* Shopee. Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan menggunakan proses alternatif penyelesaian sengketa yang dikenal dalam *marketplace* Shopee adalah negosiasi *online*. Proses inilah yang kemudian membantu para pihak menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* Shopee.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian penyusun tersebut di atas, maka penyusun menarik kesimpulan yaitu Pengaturan tentang penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* menurut hukum positif Indonesia dapat dijumpai dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dalam era digital, kegiatan transaksi elektronik semakin mendominasi. Tepatnya dalam kontek *e-commerce*, di

18 *Ibid.*

19 *Ibid.*

mana kecepatan dan efisiensi menjadi kunci. Alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi dan negosiasi menjadi semakin relevan. Perkembangan alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia memberikan cara yang lebih efisien dan partisipatif dibandingkan sistem peradilan konvensional. Namun, masih ada tantangan dalam implementasinya, terutama karena kerangka hukum yang belum jelas. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak mengatur prosedur dengan baik, dengan hanya satu pasal yang menjelaskan proses ini. Di sisi lain, teknologi digital telah membantu munculnya mekanisme baru seperti negosiasi online, yang memperluas potensi penyelesaian sengketa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aris Prio Agus Santoso, Aryono, dan Yoga Dewa Brahma, 2023, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Endrik Safudin, 2018, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase*, Intrans Publishing, Malang.
- Frans Hendra Winarta, 2016, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia Dan Internasional*, Cet. 3, Ed. 2, Sinar Grafika, Jakarta.
- Rochmadi Usman, 2013, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Cet. 2, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sudiarto, 2013, *Mediasi & Arbitrase*, Cet. 1, Pustaka Bangsa, Mataram.
- Susanti Adi Nugroho, 2016, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Cet. 2, Edisi 1, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Suyud Margono, 2010, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR)*, Cet. 1, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Afida Ainun Rofka, et. all., 2022, *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum
- Ahmad Fachri Yamin, 2024, *Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implementasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Meraja Jurnal.
- Amanda Fatmawati, Yusuf, dan Atik Mani Hapsari, 2023, *Sejarah Perkembangan & Urgensi Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Global Citizen: Jurnal Ilmiah Kajian Pendidikan Kewarganegaraan.
- Andi Masyarah dan Fandi Iskandar Sopang, 2024, *Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Di Era Digital Secara Online (Online Dispute Resolution)*, Jurnal Bisnis Net.
- Elyana Patricia, 2024, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Hukum Judicatum. Meirina Nurlani, 2021, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia*, Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan.
- Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, 2016, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia*,

Jurnal Renaissance.

Muhammad Hajir Susanto, Fattah Nuur Muizz, dan Muhammad Habibi Miftakhul Marwa, 2021, *Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Atas Premi Pemegang Polis Di PT. Asuransi Jasindo Yogyakarta*, Borobudur Law Review.

Olivia Rizka Vinanda, et. all., 2024, *Proses Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Perdata: Perspektif Non-Litigasi*, Jurnal Intelek Insan Cendikia.

Syarif Hidayatullah Agung Raja Dermawan Harahap, 2024, *Studi Kasus Alternatif Penyelesaian Sengketa (Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Wanprestasi)*, Jurnal Cendikia ISNU-SU.

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, LNRI No. 22 Tahun 1999, TLNRI No. 3821.

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, LNRI No. 138 Tahun 1999, TLNRI No. 3872.

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, LNRI No. 58 Tahun 2008, TLNRI No. 4843.

Kementerian Perdagangan RI, 2024, “Kemendag Terima 7.707 Laporan Pengaduan dari Konsumen Sepanjang 2023, Ini Rinciannya”, <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-terima-7707-laporan-pengaduan-dari-konsumen-sepanjang-2023-ini-rinciannya>, diakses pada 12 Oktober 2024.