

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ONLINE
(ODR) DESIGN MODUL REDRESS YANG CEPAT, MURAH, DAN
BERKEADILAN UNTUK E-COMMERCE DI INDONESIA**

**Siska Amelia Utami¹, Zainal Said², Selfi Rahmadani³, Zilan Zulmi Awaldi⁴,
Widy Aulia⁵**

¹²³⁴⁵Institut Agama Islam Negeri Parepare

Email: siskaaa259@gmail.com, zainalsaid@iainpare.ac.id,
selfiramadani579@gmail.com, rumahkupunrang@gmail.com,
widyaulia734@gmail.com

Abstrak

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah meningkatkan aktivitas transaksi digital yang berdampak pada meningkatnya potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sering kali dianggap kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lama, biaya yang tinggi, serta prosedur yang kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen e-commerce di Indonesia, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta merumuskan desain modul redress yang cepat, murah, dan berkeadilan. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ODR cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen terutama dari aspek kecepatan, biaya, dan aksesibilitas. Namun, efektivitas tersebut masih menghadapi berbagai hambatan seperti belum adanya regulasi khusus, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan lemahnya kepastian hukum terhadap hasil penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kualitas sistem digital, serta integrasi ODR dengan sistem hukum nasional guna mewujudkan penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan berkeadilan.

Kata Kunci: E-commerce, Konsumen, Online Dispute Resolution, Perlindungan Hukum, Sengketa.

Abstract

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has increased digital transactions and consumer disputes. Conventional litigation mechanisms are often considered ineffective due to high costs, lengthy procedures, and limited accessibility. This study aims to analyze the effectiveness of Online Dispute Resolution (ODR) in resolving e-commerce consumer disputes in Indonesia, identify implementation challenges, and formulate an ideal redress module design. This research employs an empirical juridical method with a qualitative approach through interviews and literature studies. The findings indicate that ODR is relatively effective in terms of speed, affordability, and accessibility. However, several challenges remain, including inadequate regulations, low digital literacy, technological limitations,

and weak legal certainty regarding dispute outcomes. Therefore, regulatory strengthening, technological development, and integration with the national legal system are necessary to optimize ODR implementation in Indonesia.

Keywords: *Consumer Protection, Dispute Resolution, E-commerce, ODR.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam aktivitas ekonomi, khususnya melalui pertumbuhan e-commerce di Indonesia. Kemajuan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa batas ruang dan waktu. Namun, peningkatan aktivitas transaksi elektronik juga berimplikasi pada meningkatnya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan dalam transaksi digital.¹

Fenomena meningkatnya sengketa konsumen menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di era digital masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun pemerintah telah mengatur perlindungan konsumen melalui berbagai regulasi, implementasinya dalam transaksi digital belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal.²

Karakteristik transaksi e-commerce yang bersifat virtual menyebabkan penyelesaian sengketa melalui jalur konvensional sering kali dianggap kurang efektif. Proses litigasi memerlukan waktu yang panjang dan biaya yang tidak sebanding dengan nilai kerugian konsumen, terutama pada sengketa bernilai kecil. Oleh karena itu, Online Dispute Resolution (ODR) hadir sebagai pengembangan dari Alternative Dispute Resolution (ADR) yang memanfaatkan teknologi digital dalam proses penyelesaian sengketa.³

ODR menawarkan berbagai keunggulan seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, biaya yang relatif rendah, serta fleksibilitas dalam penyelesaian sengketa. Akan tetapi, implementasi ODR di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek regulasi, kelembagaan, teknologi, maupun budaya hukum masyarakat.⁴

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ODR memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses keadilan bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Namun demikian, efektivitas ODR di Indonesia masih memerlukan pengkajian lebih lanjut, terutama terkait desain sistem penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan hukum secara cepat, murah, dan berkeadilan bagi para pihak.⁵ Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

¹ Puput Indrayani dkk., “*Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce*,” PRINSIP: Portal Riset & Inovasi Sistem Perangkat Lunak 3 (2025), hlm. 28–33.

² Muhammad Iqbal Suma, “*Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Online Dispute Resolution*,” *Khairun Law Journal* 7, No. 2 (2024), hlm. 81–93.

³ Putri Raodah, I Made Gending Ganesha, dan Hirsanuddin, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR*,” *Padjadjaran Law Review* 11 (2023), hlm. 65–79.

⁴ Putri Raodah, I Made Gending Ganesha, dan Hirsanuddin, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR*,” *Jurnal Commerce Law* 3, No. 2 (2023).

⁵ Komang Salsa Dila Widiartari, “*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 (2025).

efektivitas penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen e-commerce di Indonesia serta merumuskan desain modul redress yang ideal untuk mendukung perlindungan konsumen di era digital.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Kota Parepare dengan mempertimbangkan tingginya aktivitas transaksi digital dan kemudahan akses terhadap informan penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan konsumen, pelaku usaha e-commerce, akademisi, dan pihak yang memahami mekanisme penyelesaian sengketa. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan sumber hukum lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan, sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Penerapan Online Dispute Resolution (ODR)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ODR cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen e-commerce. Efektivitas tersebut terlihat dari kemudahan akses, biaya yang relatif rendah, serta waktu penyelesaian yang lebih cepat dibandingkan mekanisme litigasi konvensional.⁶ ODR memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengaduan tanpa harus hadir secara fisik di lembaga penyelesaian sengketa. Hal ini sangat membantu konsumen yang berada di wilayah yang jauh dari pusat layanan penyelesaian sengketa.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, penggunaan fitur pengaduan yang tersedia pada platform e-commerce dinilai mampu memberikan kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan transaksi seperti barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, maupun pengembalian dana (refund).⁸

Efektivitas ODR juga dapat dianalisis menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto yang menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum, penegak hukum, sarana dan prasarana, masyarakat, serta budaya hukum.⁹ Dalam konteks ODR, faktor sarana dan prasarana berupa perkembangan teknologi informasi telah mendukung proses penyelesaian sengketa secara digital.¹⁰

2. Kendala Penerapan ODR di Indonesia

Meskipun ODR memiliki berbagai keunggulan, implementasinya di Indonesia masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Salah satu hambatan utama adalah belum adanya regulasi khusus

⁶ Dian Afrilia dkk., "Legalitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melewati Sistem ODR (Online Dispute Resolution)," *Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 14, No. 2 (2025), hlm. 214.

⁷ Umar Mubdi dan Martina Trikusrahayu, "Indonesia's Settlement Procedure of Small Claims: A Proposal for the Implementation of Online Dispute Resolution," *Journal of Advocacy and Legal Services* 6, No. 1 (2024), hlm. 105.

⁸ Hasil Wawancara dengan Konsumen E-Commerce di Kota Parepare, 20 Mei 2026.

⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), hlm. 8.

¹⁰ Muhammad Iqbal Suma, "Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Online Dispute Resolution," *Khairun Law Journal* 7, No. 2 (2024), hlm. 87.

yang secara komprehensif mengatur mekanisme ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen.¹¹

Saat ini dasar hukum yang sering digunakan masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun kedua regulasi tersebut belum mengatur secara rinci mengenai prosedur dan kekuatan hukum ODR.¹² Selain hambatan regulasi, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi kendala dalam penerapan ODR. Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur pengajuan sengketa secara daring maupun hak-hak yang dimiliki sebagai konsumen.¹³

Kendala lainnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses internet di beberapa daerah yang menyebabkan belum semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan ODR secara optimal.¹⁴ Berdasarkan hasil wawancara, sebagian konsumen juga masih meragukan independensi penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui sistem internal platform e-commerce karena dianggap lebih berpihak kepada pelaku usaha.¹⁵

3. Desain Modul Redress yang Ideal

Berdasarkan hasil penelitian, desain modul redress yang ideal harus mengedepankan prinsip aksesibilitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan bagi seluruh pihak yang bersengketa.¹⁶ Sistem ODR yang ideal harus menyediakan fitur pengajuan pengaduan secara online yang mudah digunakan oleh masyarakat, termasuk mekanisme unggah bukti digital, pelacakan perkembangan kasus (tracking system), dan pemberitahuan otomatis mengenai tahapan penyelesaian sengketa.¹⁷

Selain itu, diperlukan batas waktu yang jelas pada setiap tahapan penyelesaian sengketa agar proses tidak berlangsung terlalu lama. Pengaturan tenggat waktu akan meningkatkan kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen.¹⁸

¹¹ Putri Raodah, I Made Gending Ganesha, dan Hirsanuddin, "*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR*," *Padjadjaran Law Review* 11 (2023), hlm. 72.

¹² Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹³ Komang Salsa Dila Widianari, "*Upaya Penyelesaian Sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam Kasus Penipuan Penjualan Kosmetik Melalui Media E-Commerce di Indonesia*," *Politika Progresif* 2 (2025), hlm. 47.

¹⁴ Jenice Valencia Alam dan Sigit Licardi, "*Mengeksplorasi Online Dispute Resolution (ODR) Terhadap Efisiensi dan Kewajaran dalam Hukum Arbitrase Internasional*," *Journal of Social Science Research* 4 (2024), hlm. 392.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Muhammad Satar, S.E., M.M., Dosen Hukum Ekonomi Syariah IAIN Parepare, 22 Mei 2026.

¹⁶ Dian Afrilia dkk., "*Legalitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melewati Sistem ODR (Online Dispute Resolution)*," hlm. 220.

¹⁷ Puput Indrayani dkk., "*Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce*," hlm. 31.

¹⁸ Umar Mubdi dan Martina Trikusrahayu, "*Indonesia's Settlement Procedure of Small Claims*," hlm. 109.

Dalam rangka menjamin keadilan, sistem ODR juga harus memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menyampaikan argumentasi serta bukti yang dimiliki. Prinsip equality before the law harus tetap diterapkan meskipun penyelesaian sengketa dilakukan secara digital.¹⁹

Integrasi sistem ODR dengan lembaga pemerintah yang berwenang, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kementerian Perdagangan, juga perlu dilakukan untuk memperkuat legitimasi dan efektivitas pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa.²⁰

D. Penutup

Kesimpulan

Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen e-commerce di Indonesia dapat dikatakan cukup efektif, khususnya dalam aspek kecepatan, biaya, dan kemudahan akses. Namun, efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat berbagai hambatan, seperti belum adanya regulasi khusus, rendahnya literasi hukum dan digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta lemahnya kepastian hukum terhadap hasil penyelesaian sengketa. ODR memiliki potensi besar menjadi mekanisme utama penyelesaian sengketa konsumen di masa depan apabila didukung oleh regulasi yang memadai, sistem teknologi yang terintegrasi, dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat.

Saran

Pemerintah perlu segera menyusun regulasi khusus mengenai ODR yang mengatur prosedur, kekuatan hukum, dan mekanisme eksekusi hasil penyelesaian sengketa. Platform e-commerce perlu meningkatkan transparansi dan responsivitas sistem penyelesaian sengketa internal. Masyarakat juga perlu meningkatkan pemahaman mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Selain itu, akademisi diharapkan terus mengembangkan kajian mengenai ODR sebagai bentuk kontribusi terhadap perkembangan sistem penyelesaian sengketa digital di Indonesia.

¹⁹ Gustav Radbruch, *Legal Philosophy* (Cambridge: Harvard University Press, 1950), hlm. 107.

²⁰ Hasil Wawancara dengan Sitti Chaeriah Rasyid, M.M., Dosen Hukum Ekonomi Syariah IAIN Parepare, 24 Mei 2026.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Gustav Radbruch. *Legal Philosophy*. Cambridge: Harvard University Press, 1950.
- Soerjono Soekanto. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019.

Jurnal

- Dian Afrilia, Adinda Ari Wijayanti, Adrian Nugraha, dan Ibrahim Danjuma. "Legalitas Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melewati Sistem ODR (Online Dispute Resolution)." *Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* Vol. 14, No. 2, 2025.
- Puput Indrayani, dkk. "Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce." *PRINSIP: Portal Riset & Inovasi Sistem Perangkat Lunak* Vol. 3, 2025.
- Muhammad Iqbal Suma. "Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Online Dispute Resolution." *Khairun Law Journal* Vol. 7, No. 2, 2024.
- Putri Raodah, I Made Gending Ganesha, dan Hirsanuddin. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR." *Padjadjaran Law Review* Vol. 11, 2023.
- Putri Raodah, I Made Gending Ganesha, dan Hirsanuddin. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR." *Jurnal Commerce Law* Vol. 3, No. 2, 2023.
- Komang Salsa Dila Widianari. "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* Vol. 2, 2025.
- Umar Mubdi dan Martina Trikusrahayu. "Indonesia's Settlement Procedure of Small Claims: A Proposal for the Implementation of Online Dispute Resolution." *Journal of Advocacy and Legal Services* Vol. 6, No. 1, 2024.
- Jenice Valencia Alam dan Sigit Licardi. "Mengeksplorasi Online Dispute Resolution (ODR) Terhadap Efisiensi dan Kewajaran dalam Hukum Arbitrase Internasional." *Journal of Social Science Research* Vol. 4, 2024.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.