

Dr. Rina Arum Prastyanti, SH. MH.



# Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

(Sebuah Konsep Penerapan *Online Dispute Resolution* di Indonesia)



Editor  
Widi Nugrahaningsih, SH. MH  
Agus Suyatno, SPd. MM

HUKUM ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN : SEBUAH KONSEP PENERAPAN  
ONLINE DISPUTE RESOLUTION DI INDONESIA

Dr. Rina Arum Prastyanti, SH., MH.



**Tahta Media Group**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

**HUKUM ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN : SEBUAH  
KONSEP PENERAPAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION DI INDONESIA**

Penulis:

Dr. Rina Arum Prastyanti, SH., MH.

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Widi Nugrahaningsih, SH. MH

Agus Suyatno, SPd. MM

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

vi, 135, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN : 978-623-147-944-0

Cetakan Pertama:

Juli 2025

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2025 by Tahta Media Group**

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP**  
**(Grup Penerbitan CV TAHTA MEDIA GROUP)**  
**Anggota IKAPI (216/JTE/2021)**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Referensi berjudul Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen (Sebuah Konsep Penerapan Online Dispute Resolution di Indonesia) ini dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan penggunaan ecommerce secara otomatis meningkat pula sengketa yang dihadapi konsumen. Penyelesaian sengketa melalui Litigasi saat ini dirasa terlalu lama dan mahal membuat pemerintah memberikan alternatif penyelesaian sengketa nonlitigasi / Alternatif Penyelesaian sengketa yang diharapkan dapat memberikan solusi atas sengketa konsumen yang terjadi. Fenomena Penggunaan Teknologi Informasi Internet selain memberikan dampak munculnya sengketa Konsumen pengguna ecommerce dan juga memberikan alternatif Penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution (ODR) yang secara detail akan di bahas dalam buku ini.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya buku ini. Kami berharap buku ini dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat tidak hanya bagi mahasiswa hukum sebagai bagian dari proses pembelajaran, tetapi juga bagi praktisi hukum seperti advokat, mediator, arbiter, akademisi, serta regulator yang sedang mengembangkan kebijakan penyelesaian sengketa yang lebih modern dan adaptif.

Selain itu, masyarakat umum juga diharapkan dapat memperoleh pemahaman praktis mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan efisien. Kami menyadari bahwa buku ini masih memiliki kekurangan, baik dari sisi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kami terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan pada edisi berikutnya. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam penguatan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Surakarta, 1 Juli 2025

**Penulis**

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I TINJAUAN UMUM MENGENAI SENGKETA.....	1
1.1 Pengertian Sengketa .....	1
1.2 Pokok Permasalahan Sengketa .....	6
1.3 Sifat Sengketa.....	9
1.4 Penyelesaian Sengketa.....	14
1.5 Penyelesaian Sengketa Litigasi.....	19
1.6 Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi .....	22
BAB II TINJAUAN UMUM ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA .....	27
2.1 Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa (Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa) .....	27
2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Alternative Dispute Resolution (ADR).....	32
2.3 Perkembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	41
2.4 Sifat Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	46
2.5 Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia .....	49
BAB III MEDIASI .....	53
3.1 Pengertian Mediasi .....	53
3.2 Mediasi Berdasarkan Prosedur .....	58
3.3 Peran dan Fungsi Mediator Dalam Mediasi .....	61
3.4 Tipologi Mediator.....	63
3.5 Proses Pelaksanaan Mediasi .....	66
BAB IV NEGOSIASI.....	69
4.1 Definisi Negosiasi.....	69
4.2 Teknik Dan Panduan Singkat Bernegosiasi.....	72
4.3 Tahap-Tahap dalam Proses Bernegosiasi .....	77
4.4 Strategi Memenangkan Negosiasi dalam Bidang Bisnis .....	79
4.5 Beberapa Keuntungan dan Kerugian di Dalam Negosiasi.....	81

BAB V ARBITRASE.....	85
5.1 Definisi Arbitrase .....	85
5.2 Perjanjian Arbitrase .....	91
5.3 Sifat Keterpisahan Dan Sifat-Sifat Lain Dari Perjanjian Arbitrase .	96
5.4 Cidera Janji/Wanprestasi Terhadap Perjanjian Arbitrase Dan Konsekuensi Hukumnya.....	100
5.5 Wanprestasi dalam Arbitrase.....	101
5.6 Anti Suit Injunction Dalam Perspektif Hukum Indonesia .....	103
5.7 Kelebihan dan Kekurangan Arbitrase.....	106
BAB VI ONLINE DISPUTE RESOLUTION .....	110
6.1 Definisi ODR.....	110
6.2 Perkembangan ODR.....	112
6.3 Mekanisme Penyelesaian Sengketa ODR.....	115
6.4 Urgensi Penerapan ODR dalam Transaksi Elektronik .....	118
PENUTUP .....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130

# **BAB I**

# **TINJAUAN UMUM MENGENAI**

# **SENGKETA**

## **1.1 PENGERTIAN SENKETA**

Sengketa merupakan bagian tak terpisahkan dari dinamika sosial dan hukum dalam kehidupan masyarakat. Dari sudut pandang hukum, sengketa diartikan sebagai perselisihan antara dua pihak atau lebih mengenai hak atau kewajiban hukum, yang perlu diselesaikan melalui proses tertentu demi tercapainya keadilan. Sengketa bisa muncul karena ingkar janji (wanprestasi) atau tindakan yang bertentangan dengan hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap tindakan melanggar hukum yang merugikan orang lain mewajibkan pelakunya untuk memberikan ganti rugi (Pratama, 2023).

Sengketa tidak lepas dari suatu konflik. Dimana ada sengketa pasti disitu ada konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari. Entah konflik kecil ringan bahkan konflik yang besar dan berat. Hal ini dialami oleh semua kalangan, karena hidup ini tidak lepas dari permasalahan. Tergantung bagaimana kita menyikapinya. Kenapa harus mempelajari tentang sengketa. Karena untuk mengetahui lebih dalam bagaimana suatu sengketa itu dan bagaimana penyelesaiannya.

Pengertian sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia adalah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu obyek permasalahan. Menurut Winardi, pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau

kepentingan yang sama atas suatu obyek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

Sedangkan menurut Ali Achmad berpendapat: Macam-macam penyelesaian sengketa pada awalnya, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dipergunakan selalu berorientasi pada bagaimana supaya memperoleh kemenangan (seperti peperangan, perkelahian bahkan lembaga pengadilan). Oleh karena kemenangan yang menjadi tujuan utama, para Sengketa adalah Sedangkan menurut Ali Achmad berpendapat :Macam-macam penyelesaian sengketa pada awalnya, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dipergunakan selalu berorientasi pada bagaimana supaya memperoleh kemenangan (seperti peperangan, perkelahian bahkan lembaga pengadilan). Oleh karena kemenangan yang menjadi tujuan utama, para Sengketa pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Secara istilah, "sengketa" dan "konflik" sering kali digunakan secara bergantian, padahal memiliki arti yang berbeda. Takdir Rahmadi (2011) menjelaskan bahwa konflik memiliki cakupan yang lebih luas dan cenderung tersembunyi (laten), sedangkan sengketa adalah bentuk konflik yang sudah muncul ke permukaan, di mana pihak-pihak yang berselisih dapat dikenali dengan jelas. Umumnya, istilah konflik digunakan dalam bidang sosial dan politik, sedangkan sengketa lebih umum digunakan dalam konteks hukum. Oleh karena itu, setiap sengketa merupakan bagian dari konflik, tetapi tidak semua konflik berkembang menjadi sengketa (Kartikawati, 2019).

Dalam praktik hukum, sengketa bisa dikategorikan ke dalam berbagai jenis. Kartikawati (2019) menyebutkan bahwa sengketa dapat terjadi di bidang konstitusi, administrasi, ketenagakerjaan, korporasi, perdagangan, hak kekayaan intelektual, warisan, keluarga, hingga pertanahan. Ragam ini menunjukkan bahwa perbedaan kepentingan hukum bisa muncul di hampir semua sektor kehidupan. Brown dan Marriott (dalam Abdurrasyid, 2002) bahkan memperluas pengelompokan sengketa ini mencakup persoalan internasional, perselisihan personal, serta isu-isu sosial dan budaya (Kartikawati, 2019, hlm. 4–5).

Dalam konteks hukum perdata, sengketa dapat diartikan sebagai perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak atau perjanjian (tindakan wanprestasi oleh salah satu pihak), baik sebagian maupun keseluruhan. Menurut Nurnaningsih Amriani, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian.

Selain dari sisi hukum, pemahaman tentang sengketa juga penting dilihat dari sudut sosial dan budaya. Di Indonesia, masyarakat telah mengenal cara penyelesaian sengketa yang mengutamakan nilai-nilai lokal seperti musyawarah, mufakat, dan kekeluargaan. Nita Triana (2019) mencatat bahwa berbagai daerah di Indonesia memiliki istilah khusus untuk penyelesaian sengketa tradisional, seperti *rembugan* (Jawa), *badami* (Sunda), *peudame ureung* (Aceh), dan *paruman* (Bali). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sudah lama memiliki cara-cara damai dalam menyelesaikan konflik, berdasarkan prinsip kebersamaan dan keharmonisan sosial (Triana, 2019, hlm. 2–5).

Secara teori, pendekatan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) mendapat dukungan dari teori *Justice in Many Rooms* oleh Marc Galanter, yang menekankan bahwa keadilan tidak hanya dapat ditemukan di pengadilan, melainkan juga dalam berbagai ruang sosial. Ini menjadi dasar pentingnya pengakuan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR) yang partisipatif dan sesuai dengan konteks sosial. Begitu pula dengan pemikiran Brian Z. Tamanaha dalam *The Mirror Thesis*, yang menekankan bahwa sistem hukum yang baik harus mencerminkan nilai-nilai budaya masyarakat di mana hukum itu berlaku (Triana, 2019, hlm. 6).

Dari segi hukum, pengakuan terhadap sengketa dan cara penyelesaiannya sudah diatur dalam berbagai regulasi penting. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan definisi serta ruang lingkup penyelesaian di luar pengadilan, termasuk konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian oleh ahli. Selain itu, Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2016 juga mewajibkan upaya mediasi terlebih dahulu dalam perkara perdata yang diajukan ke pengadilan (Jayadi, 2023, hlm. 7–8).

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, muncul pula jenis sengketa baru, seperti sengketa transaksi digital, pelanggaran data pribadi, dan pelanggaran hak kekayaan intelektual di ranah digital. Untuk itu, penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti Online Dispute Resolution (ODR) menjadi alternatif yang sangat penting. Pratama (2023) menekankan bahwa sengketa digital perlu ditangani dengan cara yang cepat dan efisien, sehingga pendekatan alternatif seperti ODR menjadi semakin relevan dalam menjawab tantangan hukum modern (Pratama, 2023, hlm. 2).

Pengertian sengketa tidak boleh dilihat hanya dari sisi hukum formal. Sebaliknya, sengketa juga harus dipahami dari sisi filosofis, sosiologis, dan yuridis. Sengketa adalah bentuk dari perbedaan kepentingan atau pelanggaran hak yang membutuhkan penyelesaian secara adil dan berkeadilan, baik melalui pengadilan maupun melalui cara-cara damai seperti musyawarah dan mufakat.

Lebih jauh lagi, pemahaman tentang sengketa harus mencakup aspek psikologis dan emosional para pihak yang terlibat. Seringkali, sengketa bukan hanya soal hak dan kewajiban secara hukum, tetapi juga melibatkan perasaan sakit hati, kekecewaan, dan ketidakpercayaan yang mendalam. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa yang efektif harus mampu mengakomodasi kebutuhan emosional ini agar solusi yang dihasilkan tidak hanya bersifat legalistik, tetapi juga mampu memulihkan hubungan antar pihak. Pendekatan yang humanis dan empatik ini menjadi sangat penting terutama dalam sengketa keluarga, warisan, dan komunitas, di mana hubungan sosial dan ikatan emosional sangat menentukan keberhasilan penyelesaian (Moore, 2016).

Selain itu, dalam era globalisasi dan digitalisasi, sengketa semakin kompleks dan lintas batas. Sengketa tidak lagi terbatas pada ranah lokal atau nasional, melainkan melibatkan berbagai yurisdiksi dan sistem hukum yang berbeda. Hal ini menuntut pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel dan adaptif, seperti arbitrase internasional dan Online Dispute Resolution (ODR). Mekanisme ini memungkinkan penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan dapat diakses oleh para pihak dari berbagai negara, sekaligus mengakomodasi perbedaan budaya dan hukum yang ada (UNCITRAL, 2021). Dengan demikian, penguasaan terhadap berbagai

karakteristik sengketa dan mekanisme penyelesaiannya menjadi kunci penting dalam menghadapi tantangan hukum modern.

Sengketa sebagai fenomena sosial dan hukum memang memiliki beragam bentuk dan kompleksitas yang terus berkembang seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat. Dalam konteks penyelesaian sengketa, penting untuk mengenali bahwa tidak semua sengketa harus diselesaikan melalui jalur litigasi yang formal dan seringkali memakan waktu serta biaya besar. Penyelesaian sengketa non-litigasi atau alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) menjadi pilihan yang semakin diminati karena menawarkan proses yang lebih cepat, efisien, dan menjaga hubungan baik antar pihak. Menurut Wagiman, Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, mekanisme non-litigasi banyak dipilih oleh perusahaan untuk menjaga reputasi dan nama baik, karena prosesnya yang berlangsung secara tertutup dan tidak terbuka untuk umum, berbeda dengan litigasi yang bersifat transparan dan publik (Hukumonline, 2024).

Di Indonesia, terdapat berbagai bentuk penyelesaian sengketa non-litigasi yang diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Bentuk-bentuk tersebut meliputi arbitrase, mediasi, negosiasi, konsiliasi, konsultasi, dan penilaian ahli. Masing-masing memiliki karakteristik dan prosedur yang berbeda, namun semuanya bertujuan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan cara yang lebih fleksibel dan efisien (Yuniarti, 2017). Arbitrase, misalnya, dianggap sebagai pengadilan swasta yang bersifat tertutup dan menghasilkan putusan yang mengikat dan final, sedangkan mediasi dan negosiasi lebih menekankan pada pencapaian kesepakatan bersama melalui fasilitasi pihak ketiga yang netral.

Pentingnya penyelesaian sengketa non-litigasi juga terlihat dari praktik bisnis dan ekonomi yang semakin kompleks. Sengketa bisnis yang melibatkan kontrak, kepemilikan intelektual, atau hubungan kerja sering kali membutuhkan solusi yang cepat dan rahasia agar tidak merusak reputasi perusahaan dan hubungan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan cenderung memasukkan klausul penyelesaian sengketa non-litigasi dalam perjanjian bisnis mereka sebagai upaya pencegahan sengketa yang berlarut-larut (Hukumonline, 2024). Mekanisme ini juga membantu mengurangi beban

pengadilan dan mempercepat penyelesaian sengketa, sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Selain itu, penyelesaian sengketa non-litigasi memberikan ruang bagi para pihak untuk berpartisipasi aktif dalam menentukan hasil akhir, berbeda dengan litigasi yang keputusan akhirnya berada di tangan hakim atau arbiter. Hal ini meningkatkan rasa kepemilikan dan kepuasan terhadap hasil penyelesaian, serta meminimalisir potensi konflik berulang di masa depan. Namun, keberhasilan mekanisme ini sangat bergantung pada itikad baik para pihak dan kompetensi mediator atau arbiter yang memfasilitasi proses tersebut (Soemartono, 2020). Dengan demikian, pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan sosialisasi ADR menjadi kunci penting dalam mengoptimalkan penyelesaian sengketa non-litigasi di Indonesia.

## **1.2 POKOK PERMASALAHAN SENGKETA**

Pokok permasalahan sengketa merupakan inti dari suatu perselisihan hukum yang muncul akibat benturan antara dua atau lebih kepentingan yang saling bertentangan. Biasanya, masing-masing pihak merasa memiliki hak yang sah atas suatu objek atau hubungan hukum tertentu. Dalam praktik hukum perdata dan administrasi negara, mengenali pokok sengketa secara tepat sangat penting karena menjadi dasar bagi proses penyelesaian seperti pengajuan gugatan, mediasi, hingga mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR). Umumnya, sengketa timbul ketika salah satu pihak merasa dirugikan baik dalam bentuk kerugian materiil maupun nonmaterial dan mengharapkan pemulihan melalui jalur hukum.

Menurut Dwi Ratna Kartikawati (2019), pokok permasalahan dalam sengketa adalah bagian terdalam dari konflik yang sedang terjadi. Ini merupakan sumber utama ketidaksepakatan antar pihak. Permasalahan ini tak selalu bersifat hukum murni, melainkan juga bisa berasal dari faktor sosial, budaya, psikologis, bahkan perkembangan teknologi. Hal ini terlihat nyata dalam sengketa digital atau di sektor keuangan teknologi (fintech), yang semakin kompleks dan tidak bisa dijawab dengan pendekatan hukum konvensional semata. Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam terhadap inti permasalahan menjadi langkah awal yang sangat penting untuk menyelesaikan konflik secara adil dan efektif.

Senada dengan itu, Takdir Rahmadi (2021) mengungkapkan bahwa pokok sengketa sering kali telah muncul sejak awal terbentuknya hubungan hukum, namun menjadi rumit seiring waktu karena adanya perbedaan penafsiran terhadap norma hukum, pelanggaran aturan, hingga dinamika sosial seperti perubahan kebijakan. Dalam praktik, peran pengacara, mediator, atau arbiter menjadi krusial untuk menyaring fakta dan norma yang relevan agar bisa menggambarkan inti persoalan yang sedang disengketakan secara utuh.

Mengacu pada klasifikasi yang disampaikan oleh Brown dan Marriott dalam karya Priyatna Abdurrasyid (2023), pokok-pokok permasalahan sengketa secara umum dapat dibagi menjadi beberapa kategori besar, yaitu:

1. Sengketa Internasional dan Hukum Publik, seperti pelanggaran perjanjian antarnegara, sengketa batas wilayah, atau pelanggaran HAM lintas negara.
2. Sengketa Konstitusional, yang muncul dari konflik antar lembaga negara, pelanggaran hak konstitusional warga negara, atau pembentukan undang-undang yang dinilai bertentangan dengan konstitusi.
3. Sengketa Administratif, mencakup masalah perizinan, keputusan badan publik, atau sanksi administratif yang dianggap merugikan pihak tertentu.
4. Sengketa Kontraktual, yang berkaitan dengan perselisihan isi dan pelaksanaan perjanjian, seperti wanprestasi atau ketidaksepakatan atas interpretasi klausul kontrak.
5. Sengketa Kekayaan Intelektual dan Privasi, termasuk pelanggaran hak cipta, penyalahgunaan data pribadi, hingga pencemaran nama baik melalui platform digital.

Dalam perkembangan masyarakat digital, terutama di sektor pinjaman online (fintech lending), pokok persoalan sengketa kerap berkaitan dengan pelanggaran hak privasi, penggunaan data pribadi tanpa persetujuan, hingga penagihan utang yang tidak etis. Rina Arum Prastyanti dan Arief Budiono (2023) menyoroti bahwa sumber konflik terletak pada relasi yang tidak seimbang antara penyedia layanan digital dan pengguna, di mana konsumen sering kali dalam posisi lemah dan tidak memiliki kendali atas data pribadinya yang kemudian disalahgunakan.

Secara umum, pokok permasalahan dalam sengketa mencakup dua dimensi utama:

1. Dimensi Normatif, yaitu menyangkut pelanggaran terhadap aturan hukum, ketentuan dalam kontrak, atau validitas suatu norma. Contohnya, apakah sebuah perjanjian sah menurut hukum, atau apakah tindakan administratif suatu instansi memiliki dasar hukum.
2. Dimensi Faktual, berkaitan dengan perbedaan dalam menafsirkan fakta, kronologi kejadian, atau bukti yang ada. Misalnya, apakah benar terjadi pelanggaran kontrak atau apakah data pribadi benar-benar disalahgunakan.

Triana (2019) menekankan bahwa pemisahan yang jelas antara dimensi normatif dan faktual sangat membantu dalam proses perumusan strategi penyelesaian yang adil dan tepat sasaran. Baik proses litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase akan lebih efektif jika fokus diarahkan pada inti masalah yang telah teridentifikasi secara benar.

Di era digital saat ini, pokok sengketa tidak lagi terbatas pada persoalan klasik seperti utang-piutang atau pelanggaran perjanjian. Sengketa digital melibatkan isu-isu baru seperti pencurian data, penipuan online, penyebaran informasi palsu (hoaks), hingga penggunaan klausul sepihak dalam kontrak digital. Prastyanti dan Budiono (2023) menegaskan bahwa permasalahan dalam sengketa fintech lending juga menyangkut pelanggaran etika dan Hak Asasi Manusia digital, seperti tindakan penagihan utang yang melecehkan konsumen secara psikologis maupun sosial. Maka dari itu, pendekatan terhadap pokok permasalahan tidak bisa hanya legalistik, tetapi juga harus mempertimbangkan nilai-nilai keadilan, perlindungan konsumen, dan prinsip etika bisnis.

Menentukan pokok permasalahan secara akurat memiliki pengaruh besar terhadap:

1. Pemilihan metode penyelesaian yang tepat. Misalnya, sengketa teknis seperti kontrak bisnis lebih cocok diselesaikan lewat arbitrase, sementara konflik ketenagakerjaan lebih pas melalui mediasi atau konsiliasi.
2. Efisiensi proses hukum, Identifikasi awal yang tepat membantu mempercepat proses penyelesaian dan mengurangi biaya.

3. Kualitas hasil penyelesaian, Solusi yang ditawarkan akan lebih relevan dan berkeadilan bila didasarkan pada pokok persoalan yang sebenarnya, bukan hanya gejala permukaan.

Dalam penyelesaian non-litigasi, Hendri Jayadi (2023) menggarisbawahi pentingnya kemampuan negosiasi dan fasilitasi dalam memahami sudut pandang para pihak dan merumuskan kembali inti masalah secara adil. Hal ini akan menciptakan ruang dialog yang konstruktif dan mendorong solusi yang tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga dapat diterima secara sosial.

Dengan demikian, pokok permasalahan sengketa adalah inti dari setiap proses penyelesaian konflik. Ia tidak sekadar mewakili perbedaan pendapat, tetapi mencerminkan benturan kepentingan yang memerlukan penyelesaian hukum yang adil, tepat, dan berorientasi pada keadilan sosial. Dalam masyarakat yang terus berkembang, baik dari sisi teknologi maupun struktur sosial, pendekatan terhadap pokok sengketa pun harus dilakukan secara teliti, menyeluruh, dan dengan pendekatan interdisipliner.

### **1.3 SIFAT SENGKETA**

Sengketa dalam bidang hukum merujuk pada pertentangan yang muncul antara dua pihak atau lebih karena adanya kepentingan hukum yang saling bertolak belakang, dan tidak dapat diselesaikan secara informal. Sengketa terjadi ketika salah satu pihak merasa dirugikan haknya dilanggar atau kebutuhannya tidak terpenuhi oleh pihak lain sehingga merasa perlu menempuh jalur hukum untuk menyelesaikan masalah tersebut. Oleh sebab itu, mengenali sifat-sifat dasar dari sengketa sangat penting untuk menentukan langkah dan strategi penyelesaian yang tepat, baik melalui proses pengadilan (litigasi) maupun melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR).

Salah satu sifat utama dari sengketa adalah bersifat adversarial, yakni adanya posisi saling berhadapan antara pihak-pihak yang terlibat. Masing-masing pihak berusaha mempertahankan atau memenangkan klaim hukumnya di hadapan pihak ketiga yang netral, seperti hakim atau arbiter. Dalam sistem ini, proses penyelesaian berlangsung secara formal dan konfrontatif, dan keputusan akhirnya berada di tangan otoritas eksternal yang bersifat mengikat. Model ini merupakan pendekatan umum yang digunakan dalam sistem hukum perdata maupun pidana di Indonesia (Soekanto, 2020).

Meski begitu, tidak semua sengketa harus bersifat konfrontatif. Dalam banyak kasus, terutama yang melibatkan relasi jangka panjang seperti hubungan keluarga, komunitas, atau bisnis, para pihak lebih memilih penyelesaian yang bersifat kooperatif. Proses mediasi atau negosiasi menjadi lebih efektif dalam konteks ini karena menjaga keharmonisan hubungan. Seperti dijelaskan oleh Triana (2019), ADR menawarkan penyelesaian yang lebih fleksibel, cepat, dan ramah terhadap keberlanjutan relasi sosial.

Sengketa juga memiliki dimensi subjektif dan objektif. Subjektif karena setiap pihak merasa memiliki dasar yang benar atau merasa dirugikan, meskipun belum tentu terbukti secara hukum. Objektif karena sengketa seringkali melibatkan unsur-unsur hukum yang dapat diuji, seperti keberadaan hubungan hukum, pelanggaran kontrak, atau dokumen hukum yang sah. Menurut Rahmadi (2021), dalam praktik penyelesaian sengketa, mengurai perbedaan antara persepsi subjektif dan kenyataan objektif menjadi tantangan penting dalam proses litigasi maupun mediasi.

Dalam konteks modern, sifat sengketa juga bersifat dinamis dan kontekstual. Artinya, sengketa dapat berkembang seiring perubahan sosial, teknologi, atau kebijakan. Sengketa yang awalnya sederhana bisa menjadi kompleks jika tidak segera ditangani. Contohnya, dalam sengketa pada sektor fintech lending, hubungan hukum yang awalnya sah dapat berubah menjadi konflik hukum ketika terjadi penyalahgunaan data pribadi atau pelanggaran etika penagihan (Prastyanti & Budiono, 2023).

Lebih jauh, sengketa masa kini sering bersifat kompleks dan multidimensi. Artinya, satu sengketa dapat melibatkan berbagai aspek hukum sekaligus. Misalnya, sengketa pertanahan bisa terkait dengan hukum agraria, hukum adat, dan hukum administrasi negara. Dalam situasi seperti ini, penyelesaian sengketa memerlukan pendekatan interdisipliner. Jayadi (2023) menekankan pentingnya pemahaman lintas disiplin baik dari aspek hukum, sosiologi, psikologi, hingga ekonomi agar penyelesaian yang diambil lebih holistik dan tepat guna.

Sifat laten dan terbuka juga merupakan ciri khas sengketa. Banyak konflik yang pada awalnya tersembunyi (laten) dalam masyarakat, kemudian berubah menjadi sengketa terbuka ketika terjadi eskalasi atau ketika pihak yang merasa dirugikan memilih menempuh jalur hukum. Tamanaha (2017) menunjukkan bahwa di masyarakat tradisional, banyak sengketa diselesaikan

# PENUTUP

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase, telah lama dikenal di Indonesia dan diakui secara hukum sebagai mekanisme penyelesaian yang lebih cepat, efisien, serta mengutamakan keadilan dan keharmonisan sosial. Namun, tantangan baru dalam bentuk sengketa digital menuntut inovasi dalam penyelesaian, sehingga Online Dispute Resolution (ODR) menjadi sangat relevan. ODR menawarkan solusi berbasis teknologi yang dapat diakses luas, mengurangi biaya dan waktu, serta memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen di era digital. Revisi Undang-Undang Perlindungan konsumen dan harmonisasi dengan Undang-Undang yang lain telah di tunggu oleh pengguna transaksi elektronik mengingat perkembangan hukum dan teknologi sangat dinamis, materi buku perlu diperbarui secara berkala, khususnya terkait regulasi terbaru, praktik ODR, dan kasus-kasus aktual yang relevan dengan sengketa konsumen digital. Pendalaman Studi Kasus dan Analisis Praktik: Penambahan studi kasus nyata, baik dari dalam maupun luar negeri, akan memperkaya wawasan pembaca mengenai implementasi ADR dan ODR.

Analisis mendalam terhadap putusan-putusan penting juga dapat memberikan gambaran konkret tentang tantangan dan solusi di lapangan. Pendekatan Interdisipliner: Buku dapat melibatkan perspektif dari berbagai bidang seperti teknologi informasi, psikologi, ekonomi, dan sosiologi, agar solusi yang ditawarkan lebih holistik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Panduan Praktis dan Infografis: Penambahan panduan langkah demi langkah, infografis, atau flowchart mengenai prosedur ADR dan ODR akan sangat membantu mahasiswa, praktisi, dan masyarakat umum dalam memahami proses penyelesaian sengketa secara praktis. Kolaborasi dengan Praktisi dan Regulator: Melibatkan praktisi hukum, mediator, arbiter, serta regulator dalam penyusunan materi akan memperkuat relevansi dan kualitas buku, serta memastikan bahwa teori yang disajikan sesuai dengan praktik di lapangan.

Mendorong Partisipasi Publik dan Umpan Balik: Penulis diharapkan membuka ruang partisipasi publik, baik melalui diskusi, seminar, maupun forum daring, untuk mendapatkan masukan dan kritik membangun demi peningkatan kualitas buku di masa mendatang. Peningkatan Literasi Hukum di Masyarakat: Buku ini dapat dijadikan salah satu instrumen untuk meningkatkan literasi hukum masyarakat, khususnya dalam hal perlindungan konsumen dan pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian sengketa.

# DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrasyid, P. (2002). Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta: Fikahati Aneska
- Abdurrasyid, P. (2023). Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta: Fikahati Aneska
- Abdurrasyid, Priyatna. (2023). Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta: Fikahati
- Administrasi, S., Mei, N., Ardiansyah, H. A., Ramadhan, B. M., & Putra, I. A. (2025). Negosiasi dan Teknik Lobi sebagai Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kolaborasi Antarpihak Universitas Bina Bangsa, Indonesia kesepakatan atau resolusi atas perbedaan kepentingan antara dua pihak atau lebih.
- Adolf, H. (2019). Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional. Jakarta: Rajawali Pers
- Adolf, H. (2020). Hukum Arbitrase Komersial Internasional. Jakarta: Rajawali Pers
- Adolf, R. (2020). Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional. Jakarta: Rajawali Pers
- Akel Terwarat, B. A., & Dewi Astutty Mochtar, dan. (2021). Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Elektronik Melalui Lembaga Arbitrase Di Indonesia. *MLJ Merdeka Law Journal*, 2(1), 42–57.
- Alissa, E., & Bafadhal, F. (2019). Analisis Yuridis Perjanjian Yang Berklausula Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 3(1), 87–92.
- Angelina Priscilla, Chrisanti F. A, M. H. (2021). *Jurnal Experientia* Volume 9, Nomor (2) Desember 2021. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 9(2), 1–11.
- Ansori Ansori, Asi Angelia Safitri, Nur Adilla, & Sigit Hardi Ramadhani. (2024). Konflik dan Negosiasi dalam Organisasi. *CiDEA Journal*, 3(1), 55–64.

- Arab, L. D. T. S. M. P. D. M. P. K. B. (2023). Penyelesaian Sengketa Nama Domain Melalui Pengelola Nama Domain Id (Pandi) Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Vol. 6).
- Ariprabowo, T., & Nazriyah, R. (2018). Pembatalan Putusan Arbitrase oleh Pengadilan dalam Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 15/PUU-XII/2014. *Jurnal Konstitusi*, 14(4), 701.
- Ashari, I. (2021). Pengaturan Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce Di Indonesia. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Atmadja, S., & Fauzi, A. (2021). Hukum Lingkungan dalam Perspektif Keadilan Ekologis. Bandung: Refika Aditama
- Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. (2020). Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM
- Bianti, G. (2023). Pelaksanaan Eksekusi Putusan Arbitrase Internasional Yang Berpotensi Menghambat Kegiatan Investasi Asing Di Indonesia. Semarang: Universitas Diponegoro
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2016). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict* (Revised ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Candra, I. A., & Mahmud, T. (2021). Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa. Yogyakarta: Deepublish
- Dalimunthe, N., Zakaria, M., Parapat, B. H., Tarigan, M. H. S., Madzhab, P., & Syariah, F. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Arbitrase. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi ke-4). Jakarta: Balai Pustaka
- Dewi Ratrika Rinupa Sejati. (2024). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Secara Alternatif Melewati Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). *Journal of Contemporary Law Studies*, 2(1), 19–29.
- Erman Rajagukguk. (2005). Perkembangan alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia. Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis
- Farida Indrati, M. (2012). Ilmu Perundang-Undangan: Jenis, Fungsi, dan Materi Muatan. Yogyakarta: Kanisius

- Fauzi, A., & Prasetyo, M. A. (2021). *Mediasi: Teori dan Praktik dalam Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (3rd ed.). New York: Penguin Books
- Forsyth, P. (2020). *Successful Negotiation Strategies*. London: Elex Media International
- Haerunnisa, Dwi Khaira Ramdhanni, & Ricky Firmansyah. (2021). Analisis Strategi Negosiasi Pada Platform Shopee. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(1), 29–38.
- Hamdan, Y., Ratnasari, A., & Hirzi, A. T. (2015). *Kemampuan Negosiasi Pengusaha Dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnis*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Handayani, I. G. A. K. R. (2020). *Online dispute resolution sebagai mekanisme penyelesaian sengketa e-commerce*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM
- Harahap, M. Y. (2009). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika
- Harisa, N. (2018). *Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Arbitrase Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa*. Bandung: Universitas Islam Bandung
- Hartati, Y., & Sudiro, A. (2018). *Konflik dan Penyelesaiannya: Pendekatan Naratif dalam Mediasi*. Bandung: Refika Aditama
- Jayadi, H. (2023). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*. Yogyakarta: Publika Global Media
- Jayadi, R. (2023). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia*. Bandung: Fokusmedia
- Kartikawati, D. R. (2019). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Tasikmalaya: CV Elvaretta Buana
- Khairandy, R. (2014). *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press
- Latif, A. (2014). *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Latif, A. (2017). *Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Lubis, M. (2010). *Resolusi Konflik: Teori dan Praktik Mediasi di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

- Mangei, R. B. (2020). *Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Mertokusumo, S. (2006). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty
- Moore, C. (2016). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass
- Moore, C. W. (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Muskibah, M. (2018). *Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Denpasar: Universitas Pendidikan Ganesha
- Negosiasi, P., Parmitasari, I., & Kunci, K. (n.d.). *Peran Penting Negosiasi dalam Suatu Kontrak*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Prakoso, A. L. (2017). *Tinjauan Terhadap Arbitrase Syariah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Bidang Perbankan Syariah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Pranowo, M. B. (2014). *Mediasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Liberty
- Prastyanti, R. A., & Budiono, A. (2023). *Hukum dan Etika Penggunaan Big Data di Perusahaan Fintech Lending*. Surakarta: Nakomu Press
- Pratama, G. A. (2023). *Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Mega Press Nusantara
- Putra Dodi, G. (2022). *Arbitrase Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Putro, B. D., & Suryono, S. (2019). *Mediating Justice: Peran Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi*. Semarang: Pustaka Pelajar
- Rahardjo, S. (2002). *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa
- Rahardjo, S. (2009). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Rahmadi, T. (2011). *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rahmadi, T. (2021). *Mediasi: Penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat* (Ed. revisi). Jakarta: Rajawali Pers

- Rajagukguk, E. (2005). *Perkembangan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia*. Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis
- Sihombing, M. R. (2020). *Mediasi dalam Hukum Acara Perdata Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Siregar, T. (2018). *Keberadaan Arbitrase di Kota Medan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Soekanto, S. (2020). *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soeroso, R. (2010). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika
- Solikhin, R. (2023). *Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Subekti, R. (2007). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Sumardjono, M. S. W., Supriyadi, A., & Nurhuda, S. M. (2020). *Mediasi sengketa tanah dan konsumen*. Jakarta: Kompas
- Sutantyo, B. (2009). *Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR)*. Surabaya: Airlangga University Press
- Tamanaha, B. Z. (2017). *A general jurisprudence of law and society*. Oxford: Oxford University Press
- Tampongangoy, G. H. (2015). *Arbitrase Merupakan Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Tazkiya, A., Aldiansyah, M., Sonia, G., & Saparingga, H. S. (2021). *Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Tinambunan, T. M., & Siahaan, C. (2022). *Implementasi Teknik Lobi Dan Negosiasi Yang Efektif Dalam Melakukan Bisnis*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Triana, N. (2019). *Alternative Dispute Resolution: Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi
- UNCITRAL. (2021). *Model law on international commercial mediation and international settlement agreements resulting from mediation 2021*. New York: United Nations

- UNCTAD. (2021). Digital Economy Report 2021: Cross-border data flows and development. Geneva: United Nations
- Untung, B. (2015). Mediating Disputes in Indonesian Legal Culture. Jakarta: Sinar Grafika
- Utami, F. I. D. (2017). Efektivitas Komunikasi Negosiasi. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Widyorini, S. R. (2006). Penyelesaian Sengketa Dengan Cara Arbitrase. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Wulandari, A. R. (2022). Mediasi dan Rekonsiliasi: Teori, Praktik, dan Regulasi. Surabaya: Airlangga University Press
- Yulie Aisyah Binrany, Olivia Theresia Manurung, Christian Putra Tarigan, Lenti Susanna Saragih, & Danny Ajar Baskoro. (2024). Peran Teknik Negosiasi dan Komunikasi Dalam Menjalankan Bisnis. Medan: Politeknik Negeri Medan



# Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen

(Sebuah Konsep Penerapan *Online Dispute Resolution* di Indonesia)

Buku ini menegaskan bahwa sengketa konsumen merupakan fenomena hukum yang tidak dapat dihindari dalam dinamika masyarakat modern, khususnya di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan transaksi daring. Sengketa konsumen sering kali terjadi akibat ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, yang semakin kompleks seiring munculnya transaksi digital, pelanggaran data pribadi, dan praktik bisnis online. Pentingnya pemahaman mendalam mengenai pokok permasalahan sengketa, baik dari dimensi normatif maupun faktual, agar proses penyelesaian dapat berjalan efektif dan adil. Pengakuan terhadap nilai-nilai lokal, budaya musyawarah, serta prinsip keadilan sosial menjadi landasan penting dalam membangun sistem penyelesaian sengketa yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Indonesia.

Secara keseluruhan, buku ini berhasil memberikan gambaran komprehensif mengenai teori, praktik, hingga tantangan aktual dalam penyelesaian sengketa konsumen, baik secara konvensional maupun digital. Buku ini diharapkan dapat menjadi referensi utama bagi mahasiswa, praktisi hukum, regulator, dan masyarakat luas dalam memahami dan mengimplementasikan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif dan berkeadilan. Dengan berbagai saran tersebut, diharapkan tidak hanya menjadi sumber pengetahuan, tetapi juga menjadi panduan aplikatif dalam membangun sistem penyelesaian sengketa konsumen yang progresif, adaptif, dan berkeadilan di Indonesia.



**IKAPI**  
INDONESIAN CONSUMER PROTECTION ASSOCIATION

CV. Tahta Media Group  
Surakarta, Jawa Tengah  
Web : [www.tahtamedia.com](http://www.tahtamedia.com)  
Ig : tahtamedia group  
Telp/WA : +62 896-5427-3996

