

Buku Ajar



ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK



Dr. Rina Arum Prastyanti, SH., MH.

Editor: Alya Marsekal Islami

BUKU AJAR
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Dr. Rina Arum Prastyanti, SH., MH.



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).

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

BUKU AJAR
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Penulis:
Dr. Rina Arum Prastyanti, SH., MH.

Desain Cover:
Tahta Media

Editor:
Alya Marsekal Islami

Proofreader:
Tahta Media

Ukuran:
x, 133, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-634-262-291-9

Cetakan Pertama:
September 2026

Hak Cipta 2026, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2026 by Tahta Media Group
All Right Reserved

PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP

Perumahan Mitra Utama Residence 3 Blok A no 1, Sawahan, Tempel,
Kec. Gatak, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57557

email: tahtaliterasimedia@gmail.com

website: <http://store.tahtamedia.co.id/>

Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ajar yang berjudul "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Elektronik" ini dapat diselesaikan dengan baik. Perkembangan ekonomi digital yang begitu pesat telah mengubah wajah hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen di Indonesia. Transaksi yang dahulu dilakukan secara tatap muka kini bertransformasi menjadi transaksi elektronik yang melampaui batas ruang dan waktu. Perubahan ini membawa konsekuensi hukum baru, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa yang timbul, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Elektronik yang cepat, murah, dan berkeadilan.

Penulis menyadari bahwa buku ajar ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan buku ini di masa mendatang. Semoga buku ajar ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi mahasiswa, akademisi, dan praktisi hukum dalam memahami dan mengimplementasikan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam transaksi elektronik di Indonesia.

Surakarta, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I KONSEP DASAR TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN SENGKETA DIGITAL	1
A. Tujuan Instruksional Umum	1
B. Tujuan Instruksional Khusus	1
C. Pengertian Transaksi Elektronik	2
D. Perkembangan <i>E-Commerce</i> dan Ekonomi Digital	3
E. Karakteristik Sengketa dalam Transaksi Elektronik.....	5
F. Jenis-Jenis Sengketa Transaksi Elektronik	7
G. Rangkuman.....	8
Latihan Soal	9
Daftar Pustaka.....	10
BAB II LANDASAN HUKUM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA.....	12
A. Tujuan Instruksional Umum	12
B. Tujuan Instruksional Khusus	12
C. Asas-Asas Transaksi Elektronik	13
D. Pengaturan dalam Peraturan Perundang-Undangan Indonesia	14
E. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	15
F. Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dan Konsumen	17
G. Rangkuman.....	18
Latihan Soal	19
Daftar Pustaka.....	20
BAB III KONSEP DAN PRINSIP ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (APS)	22
A. Tujuan Instruksional Umum	22

B. Tujuan Instruksional Khusus	22
C. Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	23
D. Tujuan dan Manfaat APS.....	24
E. Asas-Asas APS.....	25
F. Perbandingan Litigasi dan Nonlitigasi	26
G. Rangkuman.....	27
Latihan Soal	28
Daftar Pustaka.....	29
BAB IV DASAR HUKUM APS DALAM TRANSAKSI	
ELEKTRONIK.....	31
A. Tujuan Instruksional Umum	31
B. Tujuan Instruksional Khusus	31
C. Pengaturan APS dalam Hukum Indonesia	32
D. Klausula Penyelesaian Sengketa dalam Kontrak Elektronik .	33
E. Keabsahan Perjanjian Elektronik.....	34
F. Yurisdiksi dan Pilihan Hukum.....	35
G. Rangkuman.....	37
Latihan Soal	37
Daftar Pustaka.....	39
BAB V NEGOSIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA	
TRANSAKSI ELEKTRONIK.....	40
A. Tujuan Instruksional Umum	40
B. Tujuan Instruksional Khusus	40
C. Konsep Negosiasi	41
D. Teknik Negosiasi Daring	42
E. Tahapan Negosiasi	43
F. Studi Kasus Sengketa <i>E-Commerce</i>	44
G. Rangkuman.....	45
Latihan Soal	46
Daftar Pustaka.....	47

BAB VI MEDIASI DALAM SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK	49
A. Tujuan Instruksional Umum	49
B. Tujuan Instruksional Khusus	49
C. Konsep Mediasi	50
D. Mediasi Konvensional dan Mediasi Elektronik (<i>E-Mediation</i>)	51
E. Implementasi Mediasi pada Sengketa Digital.....	53
F. Rangkuman.....	54
Latihan Soal.....	55
Daftar Pustaka.....	57
BAB VII ARBITRASE DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK	59
A. Tujuan Instruksional Umum	59
B. Tujuan Instruksional Khusus	59
C. Konsep Arbitrase	60
D. Perjanjian Arbitrase Elektronik	61
E. Arbitrase Online (<i>E-Arbitration</i>)	62
F. Pelaksanaan Putusan Arbitrase	63
G. Rangkuman.....	64
Latihan Soal	65
Daftar Pustaka.....	67
BAB VIII <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> (ODR)	68
A. Tujuan Instruksional Umum	68
B. Tujuan Instruksional Khusus	68
C. Konsep ODR	69
D. Komponen ODR	70
E. Tahapan Penyelesaian Sengketa Melalui ODR	71
F. Kelebihan dan Tantangan ODR	72
G. Model ODR di Berbagai Negara.....	73
H. Rangkuman.....	74
Latihan Soal.....	75

Daftar Pustaka.....	76
BAB IX PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM E-	
COMMERCE	77
A. Tujuan Instruksional Umum	77
B. Tujuan Instruksional Khusus	77
C. Perlindungan Konsumen Digital	78
D. Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik	79
E. Peran Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen...	80
F. Studi Kasus Sengketa <i>Marketplace</i>	81
G. Rangkuman.....	82
Latihan Soal.....	83
Daftar Pustaka.....	85
BAB X LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA DALAM	
TRANSAKSI ELEKTRONIK	87
A. Tujuan Instruksional Umum	87
B. Tujuan Instruksional Khusus	87
C. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	88
D. Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)	89
E. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	90
F. Penyelesaian Sengketa Internal Marketplace	91
G. Lembaga Penyelesaian Sengketa Internasional	92
H. Rangkuman.....	93
Latihan Soal.....	93
Daftar Pustaka.....	95
BAB XI PEMBUKTIAN ELEKTRONIK DALAM PENYELESAIAN	
SENGKETA	96
A. Tujuan Instruksional Umum	96
B. Tujuan Instruksional Khusus	96
C. Alat Bukti Elektronik.....	97
D. Tanda Tangan Elektronik.....	98

E. Dokumen Elektronik	99
F. Beban Pembuktian.....	100
G. Forensik Digital	101
H. Rangkuman.....	102
Latihan Soal.....	103
Daftar Pustaka.....	105
BAB XII PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK	
INTERNASIONAL	106
A. Tujuan Instruksional Umum	106
B. Tujuan Instruksional Khusus	106
C. Sengketa Lintas Negara	107
D. UNCITRAL	108
E. Konvensi New York 1958.....	109
F. Prinsip-Prinsip Internasional.....	110
G. Pilihan Hukum dan Forum.....	111
H. Rangkuman.....	112
Latihan Soal.....	113
Daftar Pustaka.....	114
BAB XIII <i>ARTIFICIAL INTELLIGENCE, BLOCKCHAIN, DAN SMART</i>	
<i>CONTRACT</i> DALAM APS.....	115
A. Tujuan Instruksional Umum	115
B. Tujuan Instruksional Khusus	115
C. AI dalam Penyelesaian Sengketa	116
D. Blockchain sebagai Alat Pembuktian.....	117
E. Smart Contract dan Penyelesaian Sengketa Otomatis.....	118
F. Tantangan Etika dan Regulasi.....	119
G. Rangkuman.....	121
Latihan Soal.....	122
Daftar Pustaka.....	123

BAB XIV ARAH PENGEMBANGAN APS DALAM EKOSISTEM DIGITAL INDONESIA.....	124
A. Tujuan Instruksional Umum	124
B. Tujuan Instruksional Khusus	124
C. Harmonisasi Regulasi	125
D. Penguatan Online Dispute Resolution.....	126
E. Perlindungan Konsumen Digital	127
F. Penyelesaian Sengketa Berbasis Teknologi	128
G. Prospek APS di <i>Era Society</i> 5.0	129
H. Rangkuman.....	131
Latihan Soal.....	132
Daftar Pustaka.....	133

BAB I

KONSEP DASAR TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN SENGKETA DIGITAL

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami secara komprehensif konsep dasar transaksi elektronik, perkembangan ekonomi digital di Indonesia, serta karakteristik dan ragam sengketa yang timbul dari transaksi elektronik sebagai landasan untuk mempelajari mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) pada bab-bab selanjutnya.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian transaksi elektronik menurut peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum.
2. Mahasiswa mampu menguraikan perkembangan *e-commerce* dan ekonomi digital di Indonesia beserta implikasi hukumnya.
3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi karakteristik khusus sengketa dalam transaksi elektronik dibandingkan sengketa konvensional.
4. Mahasiswa mampu mengklasifikasikan jenis-jenis sengketa transaksi elektronik berdasarkan subjek, objek, dan penyebabnya.

C. PENGERTIAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Transaksi elektronik merupakan salah satu fenomena hukum yang lahir dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengubah cara masyarakat melakukan kegiatan ekonomi. Secara yuridis, Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut UU ITE) mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Definisi ini bersifat luas sehingga mencakup berbagai bentuk interaksi hukum, mulai dari jual beli daring, pembayaran digital, hingga penandatanganan kontrak secara elektronik.

Transaksi elektronik pada hakikatnya tetap merupakan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam hukum perdata pada umumnya, hanya saja medium yang digunakan berbeda dengan transaksi konvensional. Jika dalam transaksi konvensional para pihak bertemu secara fisik dan menuangkan kesepakatan dalam dokumen kertas, maka dalam transaksi elektronik seluruh proses penawaran, penerimaan, hingga pembentukan kesepakatan terjadi melalui sistem elektronik. Konsekuensinya, prinsip-prinsip hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata, tetap berlaku dan menjadi rujukan utama, namun memerlukan penyesuaian dalam hal pembuktian kesepakatan (konsensus), identitas para pihak, dan saat terjadinya perjanjian.

Beberapa ahli memberikan definisi yang saling melengkapi mengenai transaksi elektronik. Transaksi elektronik dipahami sebagai setiap kegiatan pertukaran informasi atau nilai ekonomi yang dilakukan melalui jaringan elektronik tanpa memerlukan kehadiran

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, 9(2), 45-58.
- Ashari, F. (2020). Aspek Hukum Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(1), 12-24.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik: Sebuah Panduan Komprehensif*. Bandung: Nusa Media.
- Cahyaningsih, D., Prasetyo, B., & Handayani, S. (2024). Dinamika Sengketa Konsumen dalam Perdagangan Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 33-47.
- Djaja, S. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen dan E-Commerce*. Jakarta: Kencana.
- Hartono, S. R. (2020). Analisis Yuridis Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Perdata. *Jurnal Hukum Perdata*, 6(3), 210-225.
- Kusumaatmadja, M. (2017). *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*. Bandung: Alumni.
- Makarim, E. (2019). *Kompilasi Hukum Telematika*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Nugroho, S. A. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ramli, A. M. (2018). *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Rustam, R. (2022). Ekonomi Digital dan Tantangan Regulasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 88-101.

- Sanusi, M. A. (2019). E-Commerce: Hukum dan Solusi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sitompul, A. (2020). Hukum Internet: Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace. Bandung: Books Terrace & Library.
- Sofyan, A. (2023). Karakteristik dan Klasifikasi Sengketa Bisnis Digital. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 8(1), 55-70.
- Wahyuni, E. S. (2021). Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 10(1), 77-90.

BAB II

LANDASAN HUKUM

TRANSAKSI ELEKTRONIK

DI INDONESIA

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami secara komprehensif kerangka hukum transaksi elektronik di Indonesia, meliputi asas-asas yang melandasinya, peraturan perundang-undangan yang mengatur, serta hak dan kewajiban para pihak dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha maupun konsumen.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan asas-asas hukum yang melandasi penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia.
2. Mahasiswa mampu menguraikan kerangka peraturan perundang-undangan yang mengatur transaksi elektronik di Indonesia secara berjenjang.
3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik.

C. ASAS-ASAS TRANSAKSI ELEKTRONIK

Penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia dilandasi oleh sejumlah asas hukum yang secara eksplisit dicantumkan dalam Pasal 3 UU ITE. Asas pertama adalah asas kepastian hukum, yang bermakna bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik harus dapat didukung oleh perangkat hukum yang jelas dan memberikan kepastian mengenai hak, kewajiban, serta akibat hukum bagi para pihak yang terlibat. Asas kedua adalah asas manfaat, yang mengandung makna bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Asas ketiga adalah asas kehati-hatian, yaitu landasan bagi para pihak untuk senantiasa memperhatikan segala aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian, baik bagi dirinya maupun pihak lain dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Asas keempat adalah asas iktikad baik, yang mengandung arti bahwa para pihak dalam melakukan transaksi elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Asas kelima adalah asas kebebasan memilih teknologi, yang bermakna bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik tidak terfokus pada penggunaan teknologi tertentu sehingga dapat mengikuti perkembangan pada masa yang akan datang.

Selain asas-asas yang secara khusus diatur dalam UU ITE, transaksi elektronik juga tetap tunduk pada asas-asas umum hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPERdata, antara lain asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*, serta asas iktikad baik dalam pelaksanaan perjanjian. Keterpaduan antara asas hukum siber dan asas hukum

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, F. (2021). Kerangka Hukum Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 5-19.
- Barkatullah, A. H. (2020). Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara. Bandung: Nusa Media.
- Fuady, M. (2019). Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hartini, R. (2020). Kajian Yuridis Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(2), 301-318.
- Makarim, E. (2020). Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Miru, A., & Yodo, S. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, A. Z. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Rahardjo, S. (2017). Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ramli, A. M. (2020). Perlindungan Data Pribadi dalam Perspektif Hukum Siber Indonesia. Bandung: Refika Aditama.
- Sidabalok, J. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sinaga, N. A. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(1), 45-60.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2018). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers.

Subekti, R. (2019). Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.

Susanti, D. O. (2021). Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Perdagangan Digital. Jurnal Hukum dan Teknologi, 3(2), 88-102.

Wahyuni, E. S. (2022). Regulasi Sektor Jasa Keuangan Digital dan Penyelesaian Sengketa. Jurnal Hukum Bisnis, 11(1), 22-38.

BAB III

KONSEP DAN PRINSIP ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (APS)

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami secara mendalam konsep, tujuan, manfaat, dan asas-asas Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) serta mampu membandingkan karakteristik penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan nonlitigasi.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian APS menurut peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum.
2. Mahasiswa mampu menguraikan tujuan dan manfaat APS bagi para pihak yang bersengketa.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan asas-asas yang melandasi penyelenggaraan APS.
4. Mahasiswa mampu membandingkan karakteristik penyelesaian sengketa melalui litigasi dan nonlitigasi.

C. PENGERTIAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR), merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi) yang didasarkan pada kesepakatan para pihak. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mendefinisikan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Secara konseptual, APS lahir dari kesadaran bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain proses yang panjang, biaya yang tinggi, sifat putusan yang win-lose sehingga berpotensi merusak hubungan baik para pihak, serta keterbukaan proses persidangan yang tidak selalu diinginkan oleh para pihak, khususnya dalam sengketa bisnis yang menyangkut kerahasiaan. APS menawarkan pendekatan yang berbeda, yaitu penyelesaian sengketa yang lebih cepat, fleksibel, kolaboratif, dan berorientasi pada solusi yang saling menguntungkan (*win-win solution*).

Dalam konteks transaksi elektronik, APS memiliki relevansi yang semakin penting mengingat karakteristik sengketa transaksi elektronik sebagaimana telah diuraikan pada Bab I, yaitu nilai sengketa yang kecil namun bervolume besar, keterpisahan ruang dan waktu para pihak, serta kebutuhan akan penyelesaian yang cepat dan efisien. Karakteristik tersebut menjadikan APS, khususnya dalam bentuknya yang telah bertransformasi menjadi *Online Dispute Resolution* (ODR), sebagai mekanisme yang paling sesuai untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Emirzon, J. (2019). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fuady, M. (2018). *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, Y. (2020). Prinsip-Prinsip Dasar Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 15-30.
- Harahap, Y. (2019). *Arbitrase*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Margono, S. (2018). *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2020). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Moore, C. W. (2017). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nugroho, S. A. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rajagukguk, E. (2019). *Pengantar Arbitrase Nasional Indonesia*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Sembiring, R. (2021). Perbandingan Litigasi dan Nonlitigasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(2), 101-115.
- Sutiyoso, B. (2018). *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Para Pelaku Bisnis dalam Menyelesaikan Sengketa Melalui Jalur Hukum*. Yogyakarta: Citra Media.

- Usman, R. (2019). Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, G. (2020). Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Winarta, F. H. (2021). Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta: Sinar Grafika.

BAB IV

DASAR HUKUM APS DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami dasar hukum penyelenggaraan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam transaksi elektronik, termasuk pengaturan klausula penyelesaian sengketa dalam kontrak elektronik, keabsahan perjanjian elektronik, serta persoalan yurisdiksi dan pilihan hukum yang timbul dalam sengketa lintas batas.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan pengaturan APS dalam sistem hukum Indonesia.
2. Mahasiswa mampu menganalisis klausula penyelesaian sengketa dalam kontrak elektronik.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan syarat keabsahan perjanjian elektronik menurut hukum Indonesia.
4. Mahasiswa mampu menguraikan persoalan yurisdiksi dan pilihan hukum dalam sengketa transaksi elektronik.

C. PENGATURAN APS DALAM HUKUM INDONESIA

Pengaturan APS dalam sistem hukum Indonesia bersumber dari beberapa peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan payung hukum utama yang mengatur mekanisme arbitrase dan bentuk-bentuk APS lainnya, yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Undang-undang ini menegaskan bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui APS yang didasarkan pada perjanjian tertulis.

Dalam konteks transaksi elektronik, UU ITE turut memberikan landasan melalui pengaturan mengenai keabsahan kontrak elektronik dan tanda tangan elektronik, yang menjadi dasar bagi keabsahan klausula penyelesaian sengketa yang dicantumkan dalam kontrak elektronik. Pasal 18 UU ITE secara eksplisit mengatur bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya, serta memilih forum penyelesaian sengketa berupa pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani dan memutus sengketa tersebut.

Bagi sektor perlindungan konsumen, UUPK memberikan dasar hukum khusus melalui pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam Pasal 47 hingga Pasal 58 UUPK. Sementara itu, PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE turut mengatur kewajiban penyelenggara PMSE untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk kewajiban menyediakan layanan pengaduan konsumen sebagai bentuk penyelesaian sengketa tahap awal (*internal dispute resolution*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, F. (2020). Yurisdiksi dalam Sengketa Siber Lintas Negara. *Jurnal Hukum Internasional*, 17(2), 145-160.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik: Sebuah Panduan Komprehensif*. Bandung: Nusa Media.
- Fuady, M. (2018). *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gautama, S. (2019). *Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Makarim, E. (2020). *Pengantar Hukum Telematika*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Muhammad, A. K. (2018). *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A. Z. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Ramli, A. M. (2018). *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinaga, N. A. (2021). Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 9(2), 67-82.
- Sitompul, A. (2020). *Hukum Internet: Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace*. Bandung: Books Terrace & Library.
- Subekti, R. (2019). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sudargo, G. (2021). Pilihan Hukum dan Forum dalam Kontrak Bisnis Internasional. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(1), 34-49.

BAB V

NEGOSIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep negosiasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa tahap awal dalam transaksi elektronik, menguasai teknik negosiasi daring, memahami tahapan negosiasi secara sistematis, serta mampu menganalisis studi kasus sengketa *e-commerce* yang diselesaikan melalui negosiasi.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan karakteristik negosiasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa.
2. Mahasiswa mampu menguraikan teknik-teknik negosiasi yang efektif dalam konteks daring.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan tahapan-tahapan negosiasi secara sistematis.
4. Mahasiswa mampu menganalisis studi kasus sengketa *e-commerce* yang diselesaikan melalui negosiasi.

C. KONSEP NEGOSIASI

Negosiasi merupakan bentuk paling dasar dan paling awal dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu proses komunikasi dua arah yang dilakukan secara langsung oleh para pihak yang bersengketa tanpa keterlibatan pihak ketiga, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Berbeda dengan mediasi atau arbitrase yang melibatkan pihak ketiga netral, negosiasi sepenuhnya dikendalikan oleh para pihak yang bersengketa itu sendiri, baik dari segi proses, substansi, maupun hasil akhir yang dicapai.

Dalam konteks transaksi elektronik, negosiasi umumnya menjadi tahap pertama yang ditempuh ketika timbul sengketa, misalnya ketika konsumen mengajukan keluhan (*complaint*) kepada pelaku usaha atau penyelenggara platform melalui fitur layanan pelanggan (*customer service*), pesan langsung (*direct message*), atau sistem tiket pengaduan (*ticketing system*) yang disediakan platform. Proses ini pada dasarnya merupakan bentuk negosiasi informal yang bertujuan menyelesaikan sengketa secara cepat sebelum dieskalasi ke mekanisme yang lebih formal.

Terdapat dua pendekatan utama dalam negosiasi, yaitu negosiasi posisional (*positional bargaining*) dan negosiasi berbasis kepentingan (*interest-based negotiation* atau *principled negotiation*). Negosiasi posisional menekankan pada tawar-menawar posisi masing-masing pihak, di mana setiap pihak mempertahankan tuntutanannya dan saling melakukan konsesi hingga mencapai titik temu. Pendekatan ini cenderung bersifat kompetitif dan berpotensi merusak hubungan para pihak. Sebaliknya, negosiasi berbasis kepentingan menekankan pada penggalian kepentingan mendasar (*underlying interests*) di balik posisi yang diambil para pihak, sehingga solusi yang dihasilkan dapat mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2018). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. New York: Penguin Books.
- Gunawan, Y. (2020). Prinsip-Prinsip Dasar Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 15-30.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Barry, B. (2019). *Negotiation*. New York: McGraw-Hill.
- Margono, S. (2018). *ADR dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, S. A. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahmawati, D. (2022). Teknik Negosiasi Daring dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce. *Jurnal Ilmu Komunikasi Hukum*, 6(1), 40-55.
- Rajagukguk, E. (2019). *Pengantar Arbitrase Nasional Indonesia*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Sembiring, R. (2021). Perbandingan Litigasi dan Nonlitigasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(2), 101-115.
- Susanti, D. O. (2021). Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 3(2), 88-102.
- Sutiyoso, B. (2018). *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Para Pelaku Bisnis*. Yogyakarta: Citra Media.

Ury, W. (2019). *Getting Past No: Negotiating in Difficult Situations*. New York: Bantam Books.

Widjaja, G. (2020). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

BAB VI

MEDIASI DALAM SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga netral, membedakan mediasi konvensional dan mediasi elektronik (*e-Mediation*), memahami peran dan fungsi mediator, serta menganalisis implementasi mediasi pada sengketa digital.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan karakteristik mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa.
2. Mahasiswa mampu membedakan mediasi konvensional dan mediasi elektronik (*e-Mediation*).
3. Mahasiswa mampu menjelaskan peran dan kualifikasi mediator dalam sengketa transaksi elektronik.
4. Mahasiswa mampu menganalisis implementasi mediasi pada sengketa digital di Indonesia.

C. KONSEP MEDIASI

Mediasi merupakan salah satu bentuk APS yang melibatkan pihak ketiga netral (*mediator*) untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan penyelesaian secara musyawarah. Berbeda dengan negosiasi yang sepenuhnya dilakukan oleh para pihak, mediasi melibatkan mediator yang bertugas memfasilitasi komunikasi, membantu para pihak mengidentifikasi kepentingan masing-masing, serta mengarahkan proses menuju kesepakatan, tanpa memiliki kewenangan untuk memutus atau memaksakan solusi tertentu (*non-adjudicative*).

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan mendefinisikan mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Meskipun peraturan tersebut secara khusus mengatur mediasi di lingkungan pengadilan, prinsip-prinsip dasarnya turut menjadi rujukan bagi penyelenggaraan mediasi di luar pengadilan, termasuk mediasi dalam sengketa transaksi elektronik yang diselenggarakan oleh lembaga seperti BPSK atau LAPS SJK.

Karakteristik utama mediasi adalah sifatnya yang informal namun terstruktur, kerahasiaan proses, kesukarelaan keikutsertaan para pihak, serta kendali penuh para pihak atas hasil akhir (*self-determination*). Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan siapa yang benar atau salah, melainkan berperan sebagai fasilitator yang membantu para pihak menemukan solusi yang dapat diterima bersama. Karakteristik ini menjadikan mediasi sebagai mekanisme yang sangat sesuai untuk sengketa konsumen dalam transaksi elektronik, di mana tujuan utamanya adalah pemulihan kerugian konsumen secara cepat tanpa harus melalui proses pembuktian yang rumit sebagaimana dalam litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Emirzon, J. (2019). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Y. (2020). Prinsip-Prinsip Dasar Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(1), 15-30.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.
- Moore, C. W. (2017). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nugroho, S. A. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Rahmawati, D. (2022). Mediasi Elektronik dalam Penyelesaian Sengketa Keuangan Digital. *Jurnal Ilmu Hukum*, 14(1), 55-70.
- Sembiring, R. (2021). Peran Mediator dalam Sengketa Konsumen Digital. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(2), 88-104.
- Susanti, D. O. (2021). Implementasi Mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 3(2), 55-70.
- Sutiyoso, B. (2018). *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Para Pelaku Bisnis*. Yogyakarta: Citra Media.

Wahyuni, E. S. (2022). Regulasi Sektor Jasa Keuangan Digital dan Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(1), 22-38.

Widjaja, G. (2020). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

BAB VII

ARBITRASE DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat adjudikatif di luar pengadilan, memahami keabsahan perjanjian arbitrase elektronik, mengenal karakteristik arbitrase daring (*e-Arbitration*), serta memahami mekanisme pelaksanaan putusan arbitrase.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan karakteristik arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan syarat keabsahan perjanjian arbitrase elektronik.
3. Mahasiswa mampu menguraikan karakteristik dan mekanisme arbitrase daring (*e-Arbitration*).
4. Mahasiswa mampu menjelaskan mekanisme pelaksanaan putusan arbitrase di Indonesia.

C. KONSEP ARBITRASE

Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis oleh para pihak yang bersengketa, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 UU Nomor 30 Tahun 1999. Berbeda dengan negosiasi dan mediasi yang bersifat konsensual dan tidak memaksa, arbitrase bersifat adjudikatif, yaitu menghasilkan putusan (*award*) yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*) bagi para pihak, sebagaimana halnya putusan pengadilan, namun diputus oleh arbiter yang dipilih para pihak, bukan oleh hakim.

Karakteristik utama arbitrase antara lain sifatnya yang privat dan rahasia, kebebasan para pihak memilih arbiter yang memiliki keahlian sesuai substansi sengketa, proses yang relatif lebih cepat dibandingkan litigasi, serta putusan yang bersifat final tanpa upaya hukum banding maupun kasasi, kecuali dalam hal-hal tertentu yang diatur secara limitatif dalam undang-undang, seperti adanya unsur tipu muslihat atau dokumen palsu dalam proses pemeriksaan.

Dalam konteks transaksi elektronik, arbitrase relevan khususnya untuk sengketa bisnis antarpelaku usaha (*business to business*) yang bernilai signifikan, misalnya sengketa antara penyelenggara platform dan mitra usaha (*merchant*) mengenai pelaksanaan perjanjian kemitraan, atau sengketa dalam kontrak pengadaan teknologi informasi. Untuk sengketa konsumen bernilai kecil, arbitrase relatif jarang digunakan mengingat biaya yang tetap lebih tinggi dibandingkan mediasi, meskipun beberapa lembaga seperti BPSK juga menyediakan arbitrase sebagai salah satu pilihan metode penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, M. (2018). Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Gautama, S. (2020). Konvensi New York 1958 dan Pelaksanaannya di Indonesia. Bandung: Alumni.
- Harahap, Y. (2019). Arbitrase. Jakarta: Sinar Grafika.
- Margono, S. (2018). ADR dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rajagukguk, E. (2019). Pengantar Arbitrase Nasional Indonesia. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Redfern, A., & Hunter, M. (2018). Law and Practice of International Commercial Arbitration. Oxford: Oxford University Press.
- Sudargo, G. (2021). Pilihan Hukum dan Forum dalam Kontrak Bisnis Internasional. Jurnal Hukum Bisnis, 10(1), 34-49.
- Sutiyoso, B. (2018). Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Para Pelaku Bisnis. Yogyakarta: Citra Media.
- Usman, R. (2019). Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Winarta, F. H. (2021). Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wijaya, H. (2022). Arbitrase Daring dan Tantangan Keamanan Siber. Jurnal Hukum dan Teknologi, 5(1), 33-48.

BAB VIII

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami konsep *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang paling sesuai dengan karakteristik transaksi elektronik, memahami komponen dan tahapan ODR, menganalisis kelebihan dan tantangannya, serta mengenal berbagai model ODR yang berkembang di dunia.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan latar belakang lahirnya *Online Dispute Resolution* (ODR).
2. Mahasiswa mampu menguraikan komponen-komponen utama dalam sistem ODR.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan tahapan penyelesaian sengketa melalui ODR.
4. Mahasiswa mampu menganalisis kelebihan dan tantangan implementasi ODR.
5. Mahasiswa mampu membandingkan model ODR yang diterapkan di berbagai negara.

C. KONSEP ODR

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, sebagai sarana utama dalam proses negosiasi, mediasi, maupun arbitrase. ODR dapat dipahami sebagai perluasan (*extension*) dari APS konvensional yang diadaptasi untuk menyelesaikan sengketa yang lahir dari, atau berkaitan dengan, transaksi yang dilakukan secara elektronik.

Lahirnya ODR tidak dapat dilepaskan dari pertumbuhan pesat *e-commerce* yang melahirkan sengketa dalam volume besar namun bernilai kecil, sebagaimana telah diuraikan pada Bab I. Mekanisme penyelesaian sengketa konvensional, termasuk APS tatap muka, dinilai tidak proporsional untuk menangani sengketa semacam ini, mengingat biaya dan waktu yang diperlukan dapat melampaui nilai objek sengketa itu sendiri. ODR menjawab kebutuhan tersebut dengan menawarkan proses yang sepenuhnya atau sebagian besar dilakukan secara daring, sehingga dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh para pihak.

Secara konseptual, ODR bukan sekadar pemindahan proses APS konvensional ke media elektronik, melainkan turut memanfaatkan kemampuan teknologi untuk mengotomatisasi sebagian proses penyelesaian sengketa, misalnya melalui sistem penilaian otomatis (*automated assessment*), basis pengetahuan (*knowledge base*) untuk membantu para pihak memahami hak dan kewajibannya, hingga pemanfaatan kecerdasan buatan dalam merekomendasikan opsi penyelesaian, sebagaimana akan dibahas lebih lanjut pada Bab XIII.

Beberapa lembaga internasional telah mengembangkan kerangka hukum bagi ODR, di antaranya *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL) yang menyusun *Technical Notes on Online Dispute Resolution* pada tahun 2016 sebagai panduan

DAFTAR PUSTAKA

- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.
- Rule, C. (2018). *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Rahmawati, D. (2022). Perkembangan Online Dispute Resolution di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 14(2), 90-105.
- Ashari, F. (2021). Model ODR di Uni Eropa dan Relevansinya bagi Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(2), 110-125.
- UNCITRAL. (2016). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Wina: United Nations.
- European Commission. (2016). *Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes*. Brussel: European Union.
- Wijaya, H. (2022). Digitalisasi Peradilan dan Pengadilan Internet di Tiongkok. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(2), 40-58.
- Susanti, D. O. (2022). Skalabilitas dan Aksesibilitas ODR dalam Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 4(2), 66-80.
- Nugroho, S. A. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sembiring, R. (2022). Kesenjangan Digital dan Aksesibilitas Penyelesaian Sengketa Daring. *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(2), 75-90.

BAB IX

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM *E-COMMERCE*

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami secara mendalam perlindungan konsumen digital, hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik, peran pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, serta mampu menganalisis studi kasus sengketa konsumen dalam platform marketplace.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan urgensi perlindungan konsumen digital.
2. Mahasiswa mampu menguraikan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik secara komprehensif.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan peran pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen dalam sengketa *e-commerce*.
4. Mahasiswa mampu menganalisis studi kasus sengketa *marketplace*.

C. PERLINDUNGAN KONSUMEN DIGITAL

Perlindungan konsumen digital merupakan perluasan dari konsep perlindungan konsumen konvensional yang diadaptasi untuk menjawab tantangan spesifik dalam transaksi elektronik. Apabila perlindungan konsumen konvensional berfokus pada aspek keamanan produk, kejujuran informasi, dan keadilan transaksi, perlindungan konsumen digital turut mencakup aspek keamanan data pribadi, transparansi algoritma, perlindungan dari praktik manipulatif berbasis desain digital (*dark patterns*), serta jaminan keandalan sistem elektronik yang digunakan dalam bertransaksi.

Urgensi perlindungan konsumen digital semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan pesat volume transaksi *e-commerce* di Indonesia. Ketimpangan informasi (*information asymmetry*) antara penyelenggara platform dan konsumen individu, ditambah dengan kompleksitas teknis sistem elektronik yang sulit dipahami konsumen awam, menjadikan posisi konsumen secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Kondisi ini menuntut adanya kerangka hukum yang secara khusus melindungi kepentingan konsumen dalam ekosistem digital.

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen digital yang berkembang secara internasional, sebagaimana tercermin dalam *United Nations Guidelines for Consumer Protection* yang telah diperbarui pada tahun 2015 untuk mengakomodasi *e-commerce*, mencakup antara lain transparansi informasi mengenai identitas dan lokasi pelaku usaha, transparansi mengenai syarat dan ketentuan transaksi, keamanan mekanisme pembayaran, ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses, serta perlindungan data pribadi konsumen sepanjang siklus transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Miru, A., & Yodo, S. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, A. Z. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, S. A. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahardjo, S. (2017). Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Susanti, D. O. (2021). Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 3(2), 88-102.
- United Nations. (2016). United Nations Guidelines for Consumer Protection. New York: United Nations.
- Wahyuni, E. S. (2021). Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 10(1), 77-90.
- Ashari, F. (2021). Kerangka Hukum Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 5-19.
- Rahmawati, D. (2023). Gugatan Perwakilan Kelompok dalam Sengketa Konsumen Digital. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1), 44-59.
- Sembiring, R. (2022). Kebijakan Perlindungan Pembeli pada Platform E-Commerce. *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(2), 61-75.

Cahyaningsih, D., Prasetyo, B., & Handayani, S. (2024). Dinamika Sengketa Konsumen dalam Perdagangan Digital di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 33-47.

BAB X

LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami peran dan kewenangan berbagai lembaga penyelesaian sengketa yang relevan dengan transaksi elektronik di Indonesia, meliputi BPSK, BANI, LAPS, mekanisme penyelesaian sengketa internal marketplace, serta lembaga penyelesaian sengketa internasional.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan kedudukan, kewenangan, dan mekanisme kerja BPSK dalam sengketa transaksi elektronik.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan peran BANI dalam penyelesaian sengketa bisnis digital.
3. Mahasiswa mampu menguraikan fungsi LAPS di berbagai sektor terkait transaksi elektronik.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa internal marketplace dan lembaga penyelesaian sengketa internasional.

C. BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 UUPK dengan tugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK dibentuk di setiap kabupaten/kota dan memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga metode, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK.

Dalam konteks transaksi elektronik, BPSK memiliki peran penting sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang dapat diakses secara gratis oleh konsumen, dengan proses yang relatif sederhana dan cepat, yaitu paling lambat 21 hari kerja sejak gugatan diterima sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK. Namun demikian, BPSK menghadapi tantangan tersendiri dalam menangani sengketa transaksi elektronik, khususnya terkait yurisdiksi wilayah, mengingat kewenangan BPSK pada dasarnya bersifat kewilayahan (kabupaten/kota), sementara transaksi elektronik seringkali melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang berada di wilayah yang berbeda.

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3) UUPK), namun terhadap putusan tersebut para pihak masih dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari sejak putusan diberitahukan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ketentuan ini menimbulkan perdebatan mengenai konsistensi sifat "final dan mengikat" dengan tersedianya upaya keberatan ke pengadilan, namun dalam praktiknya tetap memberikan jaminan tambahan bagi para pihak untuk menguji putusan BPSK secara yudisial.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Arbitrase Nasional Indonesia. (2022). Peraturan dan Acara Arbitrase BANI. Jakarta: BANI.
- Emirzon, J. (2019). Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fuady, M. (2018). Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nugroho, S. A. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: OJK.
- Rajagukguk, E. (2019). Pengantar Arbitrase Nasional Indonesia. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Sembiring, R. (2022). Kebijakan Perlindungan Pembeli pada Platform E-Commerce. *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(2), 61-75.
- World Intellectual Property Organization. (2021). Guide to WIPO's UDRP Proceedings. Geneva: WIPO.
- Winarta, F. H. (2021). Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2022). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia. *Jurnal Rechten*, 3(2), 7-14.
- Sudargo, G. (2021). Pilihan Hukum dan Forum dalam Kontrak Bisnis Internasional. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(1), 34-49.

BAB XI

PEMBUKTIAN ELEKTRONIK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami kedudukan alat bukti elektronik dalam hukum pembuktian Indonesia, memahami keabsahan tanda tangan elektronik dan dokumen elektronik, memahami prinsip beban pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik, serta mengenal peran forensik digital dalam penyelesaian sengketa

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan kedudukan alat bukti elektronik dalam sistem hukum pembuktian Indonesia.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan syarat keabsahan tanda tangan elektronik.
3. Mahasiswa mampu menguraikan jenis dan syarat keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip beban pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik.
5. Mahasiswa mampu menjelaskan peran forensik digital dalam pembuktian sengketa.

C. ALAT BUKTI ELEKTRONIK

Alat bukti elektronik merupakan salah satu terobosan penting dalam hukum pembuktian di Indonesia yang lahir seiring dengan berkembangnya transaksi elektronik. Pasal 5 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Ketentuan ini memperluas alat bukti yang diatur dalam Pasal 1866 KUHPerdota dan Pasal 184 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP), yang sebelumnya tidak secara eksplisit mengakomodasi bukti elektronik.

Alat bukti elektronik memiliki kedudukan yang setara dengan alat bukti sah lainnya dalam hukum acara perdata, seperti surat, keterangan saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah, sepanjang informasi atau dokumen elektronik tersebut dapat dijamin keutuhan dan keasliannya. Pasal 5 ayat (4) UU ITE mengecualikan berlakunya bukti elektronik untuk beberapa jenis dokumen tertentu yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis, seperti akta autentik notaris, akta yang berkaitan dengan hak atas tanah, serta surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Dalam konteks sengketa transaksi elektronik, bentuk-bentuk alat bukti elektronik yang lazim digunakan antara lain riwayat percakapan (*chat history*) antara konsumen dan penjual, konfirmasi pesanan yang dikirim melalui surel atau notifikasi aplikasi, bukti pembayaran elektronik, tangkapan layar (*screenshot*) kondisi produk dan deskripsi yang ditampilkan pada platform, serta rekaman video pembongkaran paket (*unboxing video*) sebagaimana telah diilustrasikan pada studi kasus di Bab V.

DAFTAR PUSTAKA

- Makarim, E. (2020). Pengantar Hukum Telematika. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Ramli, A. M. (2018). Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia. Bandung: Refika Aditama.
- Casey, E. (2019). Digital Evidence and Computer Crime: Forensic Science, Computers, and the Internet. London: Academic Press.
- Sitompul, A. (2020). Hukum Internet: Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace. Bandung: Books Terrace & Library.
- Nasution, A. Z. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Wijaya, H. (2022). Forensik Digital dalam Penegakan Hukum Siber di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(1), 1-18.
- Susanti, D. O. (2022). Pembalikan Beban Pembuktian dalam Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 4(2), 33-48.
- Subekti, R. (2019). Hukum Pembuktian. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Harahap, M. Y. (2018). Hukum Acara Perdata. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ashari, F. (2021). Kerangka Hukum Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 5-19.
- Rahmawati, D. (2023). Peran Ahli Forensik Digital dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 70-85.

BAB XII

PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI ELEKTRONIK INTERNASIONAL

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami karakteristik sengketa transaksi elektronik lintas negara, memahami peran UNCITRAL dalam harmonisasi hukum perdagangan elektronik internasional, memahami mekanisme Konvensi New York 1958, prinsip-prinsip hukum internasional yang relevan, serta persoalan pilihan hukum dan forum dalam sengketa lintas batas.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan karakteristik dan tantangan sengketa transaksi elektronik lintas negara.
2. Mahasiswa mampu menguraikan peran UNCITRAL dalam harmonisasi hukum perdagangan elektronik internasional.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan mekanisme dan signifikansi Konvensi New York 1958.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan prinsip-prinsip hukum internasional yang relevan dalam sengketa transaksi elektronik.
5. Mahasiswa mampu menganalisis persoalan pilihan hukum dan forum dalam sengketa lintas batas.

C. SENGKETA LINTAS NEGARA

Transaksi elektronik pada hakikatnya tidak mengenal batas teritorial, sehingga sengketa yang timbul daripadanya seringkali bersifat lintas negara (*cross-border dispute*). Karakteristik ini menimbulkan kompleksitas hukum tersendiri, mengingat setiap negara memiliki sistem hukum, standar perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang berbeda-beda.

Beberapa faktor yang memperumit penyelesaian sengketa transaksi elektronik lintas negara antara lain perbedaan sistem hukum antarnegara, baik yang menganut tradisi *civil law* maupun *common law*, yang memiliki pendekatan berbeda dalam menilai keabsahan kontrak elektronik dan tanggung jawab pelaku usaha; perbedaan standar perlindungan konsumen, di mana beberapa negara maju memiliki standar perlindungan yang jauh lebih tinggi dibandingkan negara berkembang; serta kesulitan penegakan hukum, mengingat putusan pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa suatu negara tidak serta merta dapat dilaksanakan di negara lain tanpa adanya perjanjian pengakuan dan pelaksanaan putusan (*recognition and enforcement of judgments*).

Karakteristik nilai transaksi yang kecil, sebagaimana telah diuraikan pada Bab I, menjadikan sengketa lintas negara semakin sulit diselesaikan melalui litigasi konvensional, mengingat biaya untuk menempuh proses hukum lintas negara jauh melampaui nilai kerugian konsumen. Kondisi inilah yang mendorong pengembangan mekanisme ODR lintas negara sebagaimana telah dibahas pada Bab VIII, sebagai solusi yang lebih proporsional untuk sengketa *e-commerce* internasional bernilai kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- UNCITRAL. (1996). Model Law on Electronic Commerce. Wina: United Nations.
- UNCITRAL. (2006). Model Law on International Commercial Arbitration. Wina: United Nations.
- UNCITRAL. (2016). Technical Notes on Online Dispute Resolution. Wina: United Nations.
- Gautama, S. (2020). Konvensi New York 1958 dan Pelaksanaannya di Indonesia. Bandung: Alumni.
- Sudargo, G. (2021). Pilihan Hukum dan Forum dalam Kontrak Bisnis Internasional. *Jurnal Hukum Bisnis*, 10(1), 34-49.
- Redfern, A., & Hunter, M. (2018). *Law and Practice of International Commercial Arbitration*. Oxford: Oxford University Press.
- European Union. (2008). Regulation (EC) No 593/2008 (Rome I) on the Law Applicable to Contractual Obligations. Brussel: European Union.
- Ashari, F. (2020). Yurisdiksi dalam Sengketa Siber Lintas Negara. *Jurnal Hukum Internasional*, 17(2), 145-160.
- Gautama, S. (2019). *Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Rahmawati, D. (2023). Harmonisasi Hukum Perdagangan Elektronik Internasional. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1), 20-35.
- Winarta, F. H. (2021). *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.

BAB XIII

ARTIFICIAL INTELLIGENCE, BLOCKCHAIN, DAN SMART CONTRACT DALAM APS

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu memahami pemanfaatan kecerdasan buatan dalam penyelesaian sengketa, memahami peran teknologi blockchain sebagai alat pembuktian, memahami konsep smart contract dan penyelesaian sengketa otomatis, serta menganalisis tantangan etika dan regulasi yang menyertainya.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menjelaskan bentuk-bentuk pemanfaatan kecerdasan buatan dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan peran teknologi blockchain sebagai alat pembuktian dalam sengketa.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep smart contract dan mekanisme penyelesaian sengketa otomatis.
4. Mahasiswa mampu menganalisis tantangan etika dan regulasi pemanfaatan teknologi mutakhir dalam APS.

C. AI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

Pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*) dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi pembelajaran mesin (*machine learning*) dan pemrosesan bahasa alami (*natural language processing*). AI dimanfaatkan dalam berbagai tahap penyelesaian sengketa, mulai dari klasifikasi otomatis jenis sengketa (*automated case triage*), analisis pola sengketa serupa untuk memberikan rekomendasi penyelesaian (*predictive settlement recommendation*), hingga chatbot yang membantu konsumen menyampaikan keluhan dan memahami hak-haknya.

Sistem AI untuk klasifikasi sengketa bekerja dengan menganalisis uraian keluhan yang disampaikan konsumen, kemudian mengategorikannya berdasarkan jenis sengketa, tingkat urgensi, serta kompleksitas, sehingga sengketa dapat diarahkan ke jalur penyelesaian yang paling sesuai, misalnya sengketa sederhana diarahkan ke penyelesaian otomatis, sedangkan sengketa kompleks diarahkan kepada mediator atau arbiter manusia. Pendekatan ini meningkatkan efisiensi penanganan sengketa dalam volume besar sebagaimana karakteristik sengketa transaksi elektronik yang telah diuraikan pada Bab I.

Sistem rekomendasi penyelesaian berbasis AI bekerja dengan menganalisis data historis penyelesaian sengketa serupa untuk memberikan estimasi hasil yang mungkin dicapai, misalnya estimasi besaran kompensasi yang wajar berdasarkan pola penyelesaian sengketa dengan karakteristik yang mirip. Sistem semacam ini dapat membantu mempercepat proses negosiasi, sebagaimana telah diterapkan dalam beberapa platform ODR internasional, meskipun keputusan akhir tetap berada di tangan para pihak atau mediator manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Szabo, N. (1997). Formalizing and Securing Relationships on Public Networks. *First Monday*, 2(9).
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.
- Werbach, K., & Cornell, N. (2017). *Contracts Ex Machina*. *Duke Law Journal*, 67(2), 313-382.
- Wijaya, H. (2022). Blockchain dan Pembuktian Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(2), 15-30.
- Rahmawati, D. (2023). Kecerdasan Buatan dalam Penyelesaian Sengketa Digital. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 55-70.
- Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Makarim, E. (2020). *Pengantar Hukum Telematika*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Sembiring, R. (2023). Tantangan Regulasi Kecerdasan Buatan dalam Hukum Bisnis. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 15-30.
- Susanti, D. O. (2022). Perlindungan Data Pribadi dalam Pemanfaatan Kecerdasan Buatan. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 4(2), 90-105.
- Buterin, V. (2014). *A Next-Generation Smart Contract and Decentralized Application Platform (Ethereum White Paper)*. Zug: Ethereum Foundation.

BAB XIV

ARAH PENGEMBANGAN APS DALAM EKOSISTEM DIGITAL INDONESIA

A. TUJUAN INSTRUKSIONAL UMUM

Mahasiswa diharapkan mampu menganalisis kebutuhan harmonisasi regulasi Alternatif Penyelesaian Sengketa, memahami arah penguatan *Online Dispute Resolution*, memahami penguatan perlindungan konsumen digital, memahami arah pengembangan penyelesaian sengketa berbasis teknologi, serta memahami prospek APS dalam ekosistem Society 5.0.

B. TUJUAN INSTRUKSIONAL KHUSUS

1. Mahasiswa mampu menganalisis kebutuhan harmonisasi regulasi APS dalam transaksi elektronik di Indonesia.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan arah penguatan *Online Dispute Resolution* di Indonesia.
3. Mahasiswa mampu menganalisis arah penguatan perlindungan konsumen digital.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan arah pengembangan penyelesaian sengketa berbasis teknologi.
5. Mahasiswa mampu menjelaskan prospek APS dalam ekosistem Society 5.0.

C. HARMONISASI REGULASI

Sebagaimana telah diuraikan sepanjang bab-bab sebelumnya, kerangka hukum APS dalam transaksi elektronik di Indonesia saat ini tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan, mulai dari UU ITE, UUPK, UU Arbitrase, PP PSTE, PP PMSE, hingga berbagai peraturan sektoral seperti POJK LAPS SJK. Kondisi fragmentasi regulasi ini menimbulkan tantangan tersendiri, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen, dalam memahami dan menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat sesuai dengan karakteristik sengketa yang dihadapi.

Kebutuhan harmonisasi regulasi menjadi semakin mendesak mengingat perkembangan model bisnis digital yang terus berkembang, seperti *social commerce*, *live commerce*, dan ekonomi kreator (*creator economy*), yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka hukum yang ada. Harmonisasi regulasi idealnya mencakup penyelarasan definisi dan ruang lingkup APS antarperaturan, penyelarasan prosedur dan standar pelayanan antarlembaga penyelesaian sengketa, serta penyelarasan mekanisme koordinasi antarlembaga agar konsumen tidak mengalami kebingungan dalam menentukan jalur penyelesaian sengketa yang tepat.

Salah satu langkah harmonisasi yang dapat dipertimbangkan adalah pengembangan kerangka hukum khusus mengenai penyelesaian sengketa konsumen digital yang komprehensif, yang mengintegrasikan prinsip-prinsip dari berbagai peraturan yang ada, sekaligus mengakomodasi perkembangan teknologi terkini, sebagaimana model yang telah diterapkan Uni Eropa melalui *Consumer Rights Directive* dan *ODR Regulation* yang saling terintegrasi. Selain itu, penguatan koordinasi antarlembaga pengawas, seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan

DAFTAR PUSTAKA

- Hitachi-UTokyo Laboratory. (2020). *Society 5.0: A People-centric Super-smart Society*. Singapore: Springer.
- Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Rahmawati, D. (2023). Harmonisasi Hukum Perdagangan Elektronik Internasional. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1), 20-35.
- European Commission. (2019). *Consumer Rights Directive: A Review*. Brussel: European Union.
- Sembiring, R. (2023). Tantangan Regulasi Kecerdasan Buatan dalam Hukum Bisnis. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 15-30.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Panduan Regulatory Sandbox Inovasi Keuangan Digital*. Jakarta: OJK.
- Susanti, D. O. (2022). Perlindungan Data Pribadi dalam Pemanfaatan Kecerdasan Buatan. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 4(2), 90-105.
- Ashari, F. (2021). Kerangka Hukum Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 5-19.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.

ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Perkembangan ekonomi digital yang begitu pesat telah mengubah wajah hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen di Indonesia. Transaksi yang dahulu dilakukan secara tatap muka kini bertransformasi menjadi transaksi elektronik yang melampaui batas ruang dan waktu. Perubahan ini membawa konsekuensi hukum baru, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa yang timbul, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam Transaksi Elektronik yang cepat, murah, dan berkeadilan



CV. Tahta Media Group
Sukoharjo, Jawa Tengah
Web : www.tahtamedia.co.id
Ig : tahtamedigroup
Telp/WA : +62 896 5427 3996

