



Rekonstruksi Kebijakan Penyelesaian Sengketa E- Commerce Melalui Arbitrasi Berbasis Keadilan

Akbar Himawan Buchari*, Wiraswasta
Universitas Sumatera Utara, Indonesia
Email: akbarbuchari25@gmail.com*

Keywords:

Rekonstruksi,
Sengketa,
Commerce,
Arbitrasi,
Keadilan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merekonstruksi kebijakan penyelesaian sengketa e-commerce di E-Indonesia melalui arbitrasi dengan basis nilai keadilan, menanggapi ambivalensi finalitas putusan arbitrase dan ketidakefektifan perlindungan hukum bagi para pihak. Penelitian hukum normatif ini menggunakan pendekatan konseptual dan statute approach. Data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (jurnal, buku), dan tersier (kamus hukum), dianalisis secara kualitatif melalui metode deskriptif analitis. Hasil penelitian mengungkap bahwa meskipun arbitrase ditawarkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa e-commerce yang efisien, sifat final putusannya dikaburkan oleh celah pembatalan dalam Pasal 70 UU No. 30 Tahun 1999. Selain itu, kerangka hukum yang ada belum secara optimal menjamin terwujudnya keadilan substantif, khususnya bagi konsumen. Dalam konteks internasional, Online Dispute Resolution (ODR) muncul sebagai forum praktis untuk sengketa bernilai kecil. Diperlukan rekonstruksi kebijakan arbitrase e-commerce yang menitikberatkan pada nilai keadilan, di samping efisiensi dan finalitas. Rekonstruksi ini mencakup harmonisasi regulasi, penguatan asas keadilan dalam proses arbitrase, dan optimalisasi pemanfaatan ODR untuk menciptakan kepastian hukum dan perlindungan yang berimbang bagi pelaku usaha dan konsumen.

Abstract

This study aims to reconstruct the policy for resolving e-commerce disputes in Indonesia through arbitration based on justice values, responding to the ambivalence of the finality of Disputes, E-arbitration awards and the suboptimal legal protection for the parties involved. This normative Commerce, legal research employs conceptual and statute approaches. Secondary data, consisting of Arbitration, primary legal materials (legislation), secondary materials (journals, books), and tertiary Justice materials (legal dictionaries), were analyzed qualitatively using descriptive analytical methods. The results reveal that although arbitration is offered as an efficient alternative for resolving e-commerce disputes, the finality of its awards is undermined by the annulment loophole in Article 70 of Law No. 30 of 1999. Furthermore, the existing legal framework does not optimally guarantee substantive justice, particularly for consumers. In the international context, Online Dispute Resolution (ODR) emerges as a practical forum for low-value disputes. A reconstruction of e-commerce arbitration policy that emphasizes justice values, alongside efficiency and finality, is necessary. This reconstruction includes regulatory harmonization, strengthening the principle of justice in the arbitration process, and optimizing the use of ODR to create legal certainty and balanced protection for businesses and consumers.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum atau rechtstaat, hal ini dengan jelas tersurat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “negara Indonesia adalah negara berdasar pada hukum”. Konsep negara hukum Indonesia memiliki konsekuensi bahwa segala perbuatan seluruh golongan masyarakat di negara ini harus tunduk pada hukum negara yang berlaku (Rais, 2022; Akmal, 2021; Istiqamah, 2024). Termasuk dalam hal dunia usaha. Sebagai negara yang kaya akan sumber

daya alam dan sumber daya energi, tidak jarang banyak pelaku usaha berminat untuk menanamkan modalnya melalui kerja sama usaha di negara ini (Fauzi, 2022; Prayudha, 2025). Sehingga hal terpenting yang perlu dilihat dalam hal ini ialah hubungan antar lembaga usaha (Putro, 2021; Tedjokusumo & Siswanto, 2024).

Walaupun memiliki berbagai macam kelebihan, namun arbitrase dalam hal putusan memiliki kelemahan. Putusan arbitrase pada dasarnya bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak (Kurnia & Yasarman, 2024), hal tersebut sesuai dengan Pasal 60 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal tersebut jelas menekankan bahwa putusan arbitrase sejajar dengan putusan Mahkamah Agung. Artinya bahwa terhadap putusan arbitrase tidak dapat diajukan upaya hukum lain (Tampongangoy, 2015). Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam penjelasan Pasal 60 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa "Putusan arbitrase merupakan putusan final dan dengan demikian tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali". Namun sifat final dari putusan arbitrase tersebut menjadi kabur dengan adanya ketentuan dengan adanya Pasal 70 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa, Terhadap putusan arbitrase para pihak dapat mengajukan permohonan pembatalan apabila putusan tersebut diduga mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Ketentuan di atas membuka celah untuk adanya upaya hukum untuk membatalkan putusan arbitrase yang sebenarnya telah bersifat final. Hal ini semakin bertambah dilematis dengan adanya penjelasan Pasal 70 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyebutkan bahwa:

Permohonan pembatalan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang sudah didaftarkan di pengadilan. Alasan-alasan permohonan pembatalan yang disebut dalam pasal ini harus dibuktikan dengan putusan pengadilan. Apabila pengadilan menyatakan bahwa alasan-alasan tersebut terbukti atau tidak terbukti, maka putusan pengadilan ini dapat digunakan sebagai dasar. Pertimbangan bagi hakim untuk mengabulkan atau menolak permohonan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas aspek-aspek penyelesaian sengketa e-commerce. Aziz dan Hidayah (2020) menekankan pentingnya pengaturan khusus *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa e-commerce, namun belum menyentuh aspek keadilan substantif dalam proses arbitrase. Barkatullah (2010) mengkaji penerapan arbitrase online, tetapi fokusnya lebih pada aspek teknis tanpa mendalami rekonstruksi kebijakan yang berbasis keadilan. Syahrin (2018) membahas penentuan forum dan model penyelesaian sengketa transaksi bisnis internasional menggunakan e-commerce, namun penelitiannya belum mengintegrasikan konsep keadilan sebagai landasan utama. Sementara itu, Kurniawan (2024) mengidentifikasi tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce melalui pendekatan arbitrase dan litigasi, tetapi belum menawarkan model rekonstruksi kebijakan yang komprehensif. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan yang berharga, masih terdapat kesenjangan dalam hal penyediaan kerangka kebijakan yang secara khusus merekonstruksi mekanisme arbitrase e-

commerce dengan menempatkan nilai keadilan sebagai inti dari proses penyelesaian sengketa.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang merekonstruksi kebijakan penyelesaian sengketa e-commerce melalui arbitrasi dengan basis keadilan, yang belum secara komprehensif diangkat dalam penelitian sebelumnya. Aspek kebaruan lainnya meliputi: (1) integrasi prinsip keadilan substantif ke dalam kerangka arbitrase e-commerce yang selama ini lebih berfokus pada aspek efisiensi dan finalitas; (2) analisis kritis terhadap ambivalensi finalitas putusan arbitrase dalam UU No. 30 Tahun 1999 dan implikasinya terhadap perlindungan hukum para pihak; serta (3) pengembangan model arbitrase yang adaptif terhadap karakteristik transaksi e-commerce, sekaligus menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha.

Penjelasan di atas memperluas upaya untuk membatalkan putusan arbitrase, karena alasan untuk membatalkan putusan arbitrase didasarkan pada ketiga hal yang disebutkan dalam Pasal 70 UU Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta alasan yang ditentukan oleh pengadilan. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan upaya rekonstruksi kebijakan penyelesaian sengketa e-commerce melalui arbitrasi yang berbasis nilai keadilan. Rekonstruksi ini bertujuan untuk membangun kerangka hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa e-commerce yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga mampu menjamin keadilan bagi semua pihak yang terlibat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merekonstruksi kebijakan penyelesaian sengketa e-commerce melalui arbitrasi yang berbasis nilai keadilan, dengan menganalisis kelemahan regulasi yang ada dan mengusulkan kerangka hukum yang lebih adaptif dan berkeadilan. Manfaat penelitian ini antara lain adalah memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang penyelesaian sengketa alternatif, serta menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih efektif dan adil bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa e-commerce.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat penelitian normatif dengan melakukan uji aturan perundang-undangan yang mengatur system pemberlakuan e commerce dengan fakta atas perlindungan hukum terhadap pengguna e commerce. Adapun data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Teknologi Informasi, dan Undang-Undang yang berkaitan dengan perlindungan data atas penggunaan e commerce serta beberapa kasus yang digunakan menjadi sample untuk menguji apakah perlindungan hukum dapat diwujudkan atas peraturan yang berlaku. Penelitian ini akan memberikan solusi atas permasalahan yang berkaitan penyelesaian sengketa atas penggunaan e commerce dalam perjanjian perdagangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan menelaah sumber-sumber hukum tersebut. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui metode deskriptif analitis, yaitu dengan mendeskripsikan ketentuan hukum yang berlaku, menganalisis kesenjangan dan kelemahan regulasi yang ada, serta mengonstruksikan konsep rekonstruksi kebijakan penyelesaian sengketa e-commerce melalui arbitrasi yang berbasis keadilan. Analisis dilakukan melalui interpretasi hukum sistematis dan konseptual untuk membangun argumentasi hukum yang mendukung terwujudnya mekanisme arbitrase yang tidak hanya efisien tetapi juga berkeadilan bagi para pihak dalam sengketa e-commerce.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Arbitrase Di Luar Peradilan

Menurut Pasal 60 UU Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, putusan arbitrase bersifat final dan tidak ada lagi upaya hukum yang bisa untuk membatalkannya (Sutiarso, 2011). Namun, Pasal 70 dan penjelasannya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa telah membuat situasi menjadi tidak jelas tentang posisi keputusan arbitrase yang definitif.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan (Segara & Nasution, 2025), termasuk dalam sektor perdagangan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah munculnya perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang mampu menghadirkan kemudahan transaksi lintas wilayah tanpa batasan ruang dan waktu. Di Indonesia, fenomena *e-commerce* mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan, baik dari segi pelaku usaha maupun jumlah transaksi yang terjadi (Dianari, 2018).

Namun demikian, di balik kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan, transaksi *e-commerce* juga menyimpan potensi permasalahan hukum, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa antara para pihak (Aziz & Hidayah, 2020). Karakteristik transaksi elektronik yang bersifat *borderless*, anonim, serta dilakukan tanpa pertemuan fisik antara penjual dan pembeli seringkali menimbulkan kesulitan dalam menentukan yurisdiksi, hukum yang berlaku, hingga mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil (Rongiyati, 2019). Sistem peradilan konvensional yang selama ini berlaku dianggap kurang adaptif terhadap dinamika transaksi digital yang membutuhkan penyelesaian yang cepat, efisien, dan fleksibel (Rohaini et al., 2024).

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang banyak dianjurkan dalam konteks perdagangan elektronik adalah melalui arbitrase. Arbitrase menawarkan keunggulan dalam hal kecepatan proses, kerahasiaan, fleksibilitas prosedur, serta sifat putusannya yang final dan mengikat. Meski demikian, praktik penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui arbitrase di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan perangkat hukum yang secara khusus mengatur arbitrase transaksi elektronik, hingga persoalan implementasi prinsip keadilan dalam proses arbitrase yang seringkali belum optimal dalam melindungi hak dan kepentingan para pihak secara proporsional.

Kebijakan Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Melalui Arbitrase Berbasis Keadilan

Arbitrase merupakan suatu proses alternatif penyelesaian sengketa di mana pihak-pihak yang berselisih sepakat untuk menyerahkan penyelesaian sengketa mereka kepada pihak ketiga yang independen dan netral, yang disebut sebagai arbiter atau arbitrator. Arbitrase sering dipilih dalam konteks *e-commerce* karena dianggap lebih cepat, efisien, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang terlibat. Prosedur arbitrase biasanya lebih fleksibel daripada prosedur litigasi, yang memungkinkan pihak-pihak untuk menyesuaikan proses penyelesaian sengketa sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, arbitrase juga dapat menjadi pilihan yang lebih murah daripada litigasi tradisional, karena biaya pengadilan dan biaya administratif seringkali lebih rendah. Namun, pendekatan arbitrase juga memiliki tantangan tersendiri dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dalam mengumpulkan bukti elektronik yang dapat digunakan dalam proses arbitrase. Transaksi *e-commerce* seringkali menghasilkan bukti-bukti elektronik, seperti email, pesan teks, atau catatan transaksi, yang penting untuk memperkuat argumen pihak-pihak yang bersengketa (Kurniawan, 2024).

Baik kehidupan tradisional antara litigasi dan ADR, maupun tantangan interpretasi baru dalam penegakan hukum swasta, dapat dipahami melalui konsep persetujuan sebagai titik awal utama legitimasi. Dengan kata lain, pasar tidak pilih-pilih: tidak ada perbedaan antara model penegakan hukum yang berbeda, karena sistem ekonomi tidak memerlukan sistem penegakan hukum oleh negara, melainkan hanya memerlukan sistem penegakan hukum. Namun, hal ini mendistorsi gambaran keseluruhan, meremehkan pentingnya hal-hal yang mengganggu bagi evolusi sistem hukum dan masyarakat. Sebagaimana dinyatakan, persetujuan saja tidak memberi kita sarana yang memadai untuk mengatasi penegakan hukum oleh pihak swasta dan menghindari monopoli negara atas kekerasan. Oleh karena itu, mendasarkan membenaran pada prinsip otonomi swasta bukanlah pilihan yang tepat (Wibowo, 2023).

Penyelesaian Sengketa E-Commerce Internasional

Forum yang berwenang menangani dalam penyelesaian sengketa transaksi bisnis internasional yang menggunakan e-commerce, diatur dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 18 ayat (4) UU ITE menyatakan bahwa "para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik Internasional yang dibuatnya". Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (5) dinyatakan bahwa "jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional" (Syahrin, 2018).

Dalam penyelesaian sengketa e-commerce internasional dimungkinkan untuk diselesaikan—terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil—dalam forum yang tepat, yaitu dengan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang menjadi cara praktis untuk memberi konsumen remedy yang tepat, murah dan efektif, serta mengurangi penuntutan perkara di negara asing. ODR mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: "DR" (yakni dispute resolution) dan "O" (yakni online). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik. Semua bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) tradisional terwakili di jaringan. Selain itu, ada proses penyelesaian sengketa baru: automated atau blind-bidding negotiation, ini adalah contoh mekanisme yang hanya ada di online. Gambaran lain adalah non-binding arbitration. Meskipun tidak seluruhnya tidak ada di offline, tetapi ini cenderung menggambarkan seluruh potensi online dan sebagai salah satu mekanisme ODR paling menonjol untuk jenis-jenis sengketa tertentu (Barkatullah, 2010).

KESIMPULAN

Pendekatan arbitrase dalam penyelesaian sengketa e-commerce sebagai upaya yang efektif dalam menyelesaikan sengketa perdagangan khususnya sengketa dalam e-commerce. Harmonisasi dan konsistensi aturan hukum yang dapat menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen menjadi hal penting dalam menjamin kepastian dan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen. Dalam penyelesaian sengketa e-commerce internasional juga telah menerapkan system yang disebut dengan "ODR" menjadi cara praktis untuk memberi konsumen remedy yang tepat, murah dan efektif.

REFERENSI

Akmal, D. U. (2021). *Indonesian state of law is an aspired concept: How to cite*. NHK.

- Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. (2020). Perlunya pengaturan khusus online dispute resolution (ODR) di Indonesia untuk fasilitasi penyelesaian sengketa e-commerce. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 275.
- Barkatullah, A. H. (2010). Penerapan arbitrase online dalam penyelesaian sengketa transaksi e-commerce. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 17(3), 363–382.
- Dianari, R. G. F. (2018). Pengaruh e-commerce terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. *Bina Ekonomi*, 22(1), 43–62.
- Fauzi, A. (2022). Legal aspects of investment in Indonesia. *International Journal Reglement & Society*, 3(3).
- Istiqamah, H. (2024). Konsep negara hukum *rechtsstaat* dan *rule of law*. *AMAN Journal of Law*.
- Kurnia, R., & Yasarman, Y. (2024). Kekuatan hukum putusan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan sistem arbitrase di masa depan. *IBLAM Law Review*, 4(3), 303–315.
- Kurniawan, I. D. (2024). Tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce: Pendekatan arbitrase dan litigasi. *Al-Mikraj: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(2), 554–566.
- Prayudha, E. I. (2025). Kepastian hukum bagi investor asing di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Sentri: Jurnal Hukum & Investasi*.
- Putro, T. A. (2021). Establishment of omnibus law in solving investment issues in Indonesia. *Indonesian Comparative Law Review*, 3(2), 105–123.
- Rais, M. T. R. (2022). Negara hukum Indonesia. *J-Law: Journal of Legal Studies*.
- Rais, M. T. (2022). Negara hukum Indonesia: Gagasan dan penerapannya. *Jurnal Hukum Unsulbar*, 5(2), 11–31.
- Rohaini, S. H., Sepriyadi Adhnan, S. H., & others. (2024). *Masa depan arbitrase Indonesia: Efektivitas dan kepastian hukum*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. *Negara Hukum*, 10(1), 22.
- Segara, K. G., & Nasution, M. I. P. (2025). Perkembangan teknologi informasi di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Journal Sains Student Research*, 3(1), 21–33.
- Sutiarso, C. (2011). *Pelaksanaan putusan arbitrase dalam sengketa bisnis*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Syahrin, M. A. (2018). Penentuan forum yang berwenang dan model penyelesaian sengketa transaksi bisnis internasional menggunakan e-commerce: Studi kepastian hukum dalam pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(2), 207–228.
- Tampongogoy, G. H. (2015). Arbitrase merupakan upaya hukum dalam penyelesaian sengketa dagang internasional. *Lex Et Societatis*, 3(1).
- Tedjokusumo, D. D., & Siswanto, C. A. (2024). Legal protection for foreign investment (PMA) in Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*.
- Wibowo, A. (2023). *Penyelesaian sengketa hukum dan teknologi* (pp. 1–168). Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.