

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Perkembangan *e-commerce* di Indonesia membawa berbagai tantangan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU APS) memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk mediasi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mengakui transaksi elektronik sebagai transaksi yang sah secara hukum. Pasal 1 ayat (7) UU ITE menegaskan bahwa transaksi yang dilakukan secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional, sedangkan Pasal 20 ayat (2) menyatakan bahwa persetujuan dalam kontrak elektronik harus dinyatakan secara elektronik. Meskipun telah memiliki dasar hukum yang jelas, implementasi penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan di *platform* e-commerce

2. Mediasi sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (APS) menjadi solusi yang lebih cepat, murah, dan fleksibel dibandingkan dengan litigasi. Dalam konteks *e-commerce*, mediasi seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan berbagai sengketa yang muncul, seperti ketidaksesuaian produk, barang yang tidak diterima, atau pembatalan transaksi sepihak. Namun, dalam praktiknya, banyak *platform e-commerce* belum menyediakan mekanisme mediasi yang efektif. Kasus sengketa antara A.F dan salah satu *platform e-commerce* tersebut menunjukkan bahwa konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan haknya akibat tidak adanya sistem penyelesaian sengketa yang responsif. Padahal, sesuai dengan Pasal 38 UU ITE, penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan dengan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Dengan demikian, mediasi dalam sengketa *e-commerce* sebenarnya telah memiliki dasar hukum, tetapi implementasinya masih perlu diperkuat melalui regulasi yang lebih rinci dan mekanisme yang lebih jelas dari *platform e-commerce*.

B. Saran

1. Pemerintah perlu memperbarui dan memperjelas regulasi terkait penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik, khususnya dalam mengatur kewajiban *platform e-commerce* untuk menyediakan mekanisme mediasi atau *Online Dispute Resolution (ODR)* yang efektif, transparan, dan mudah diakses oleh konsumen. Regulasi ini harus mengatur standar layanan penyelesaian sengketa yang wajib diterapkan oleh *platform e-commerce*,

termasuk tenggat waktu penanganan sengketa, perlindungan hak konsumen, serta mekanisme penyelesaian yang adil dan mengikat. Dengan adanya regulasi yang lebih tegas, konsumen akan mendapatkan kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce* secara lebih cepat dan efisien.

2. Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu kendala utama dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Oleh karena itu, pemerintah, akademisi, dan pelaku industri harus berkolaborasi dalam meningkatkan kesadaran konsumen terkait hak-hak mereka dalam transaksi elektronik. Program edukasi mengenai hak dan kewajiban dalam *e-commerce*, mekanisme pengaduan, serta penyelesaian sengketa harus diperluas melalui media digital, seminar, dan kampanye publik. Dengan meningkatnya literasi digital, diharapkan konsumen dapat lebih proaktif dalam melindungi hak-haknya serta memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia dengan lebih efektif.