

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dirasakan semua negara termasuk di Indonesia, pada bidang tertentu pesatnya perkembangan zaman khususnya teknologi informasi juga dialami pada bidang perdagangan. Pertumbuhan transaksi perdagangan, dilakukan tidak hanya secara konvensional melainkan melalui kecanggihan teknologi, salah satu aspek yang sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi digital adalah sektor ekonomi dan bisnis yaitu *e-commerce*. *E-commerce* memberikan banyak manfaat bagi konsumen, termasuk kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa secara cepat dan efisien. Konsumen dapat melihat berbagai produk dan membandingkan harga dari berbagai toko tanpa harus mengunjungi setiap toko secara langsung. Transaksi pembelian, konsumen hanya perlu memilih barang atau jasa yang diinginkan, menentukan metode pembayaran, dan pesanan akan dikirim oleh penjual *online* ke alamat yang sudah dicantumkan. Bahkan, konsumen yang ingin membeli produk dari luar daerah atau luar negeri dapat melakukannya dari rumah hanya dengan mengunjungi situs resmi atau toko *online* yang menjual produk tersebut.

E-commerce sebagai penyelenggara situs memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku (*term & condition*) dalam bentuk perjanjian yang mengatur antara *e-commerce* dengan konsumen seperti ketentuan pembayaran, pengembalian barang ataupun uang (*refund*) serta ketentuan hak cipta dari produk serta pilihan hukum untuk menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang kemungkinan terjadi. Permasalahan cara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen ketika transaksi *e-commerce* dalam

nominal yang tidak besar menjadi sulit, karena dilakukan dengan pelaku usaha yang tidak dikenal yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* tetapi jika sengketa yang terjadi diajukan ke pengadilan menimbulkan biaya menjadi lebih besar dibandingkan kerugian yang dialami konsumen disamping itu penyelesaiannya lebih lama serta menempuh prosedur yang panjang tidak efisien ketika konsumen mendapatkan kerugian dengan nominal tidak besar. Transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah memberikan peluang untuk melakukan transaksi tidak hanya untuk nilai tinggi tetapi juga untuk transaksi bernilai rendah yang sebelumnya jarang dan rumit, ada banyak klasifikasi yang berbeda untuk jenis *e-commerce*.¹

Perusahaan yang bergerak di bidang *marketplace* merupakan penyedia platform, atau tempat berjumpanya para penjual dan masyarakat yang menginginkan barang atau jasa yakni konsumen. Berikut beberapa *Marketplace* di Indonesia yaitu:²

1. Tokopedia

Marketplace yang didirikan pada tahun 2009 tersebut merupakan salah satu platform *e-commerce* tertua di Indonesia yang masih bertahan dan terus berkembang hingga saat ini.

2. Bukalapak

Bukalapak menjadi yang kedua, penyandang *startup unicorn* membuatnya sebagai *marketplace* terbesar salah satunya di Indonesia.

3. Shopee

Marketplace yang dibuat Singapura yang juga berkembang pesat di Indonesia, berdiri sejak 2015 dan mulai ekspansi ke pasar Asia.

¹ Muhammad Iqbal Suma, Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Melalui *Online Dispute Resolution*, *Khairun Law Journal*, Vol. 7, Issue 2, Maret 2024, Hlm. 81-82.

² Mediana Romaito Siregar, Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Data Pribadi Pada Jual Beli *Online-Commerce*, *Jurnal Rectum*, Vol. 6, Issue 1, Januari 2024, Hlm. 38.

4. Lazada

Lazada masih kokoh berdiri meskipun banyak rintangan dan memiliki sangat banyak pesaing dimana-mana, *platform* yang datang dari Singapura ini juga harus bersaing dengan kompetitornya yang menjadi terbaik ketiga di Indonesia.

5. Blibli

Blibli adalah *platform* yang diciptakan oleh PT Global Digital Niaga, diketahui bahwa perusahaan ini adalah anak perusahaan dari Djarum.

Jual beli adalah aktivitas yang umum dilakukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam hukum positif Indonesia, konsep dan pengertian mengenai jual beli tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Berdasarkan KUH Perdata, jual beli diartikan sebagai sebuah perjanjian antara dua pihak, di mana salah satu pihak berkomitmen untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Peningkatan perdagangan via elektronik di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat salah satunya transaksi jual beli melalui *platform e-commerce*. Bank Indonesia (BI) mencatat transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai Rp 453,75 triliun sepanjang tahun 2023.³

Perkembangan ini muncul tantangan-tantangan baru, terutama terkait permasalahan atau sengketa transaksi *e-commerce* seperti pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak, barang tidak diterima konsumen, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan belanja daring dan kekeliruan informasi penjualan dalam laman

³ CNN Indonesia, Wow! BI Bilang Transaksi Ecommerce RI di 2023 Capai Rp 453,75 T, 2024, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/2024/01/17/161550-92-506662/wow-bi-bilang-transaksi-ecommerce-ri-di-2023-capai-rp-45375-t>, diakses pada Jumat, 29 November 2024, pukul 22.06 WIB.

platform e-commerce. Umumnya sengketa transaksi *e-commerce* dapat diselesaikan melalui berbagai mekanisme, seperti negosiasi langsung, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.⁴

Salah satu kasus yang mencerminkan potensi sengketa dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada seorang konsumen berinisial A.F., yang melakukan pembelian barang melalui sebuah *platform online* terkemuka di Indonesia. Pada tanggal 14 Februari 2023, A.F. melakukan transaksi pembelian genteng senilai Rp28.700.000,00 dengan menggunakan fitur pengiriman di hari yang sama (*same day delivery*) melalui kurir sepeda motor yang tersedia dalam aplikasi *platform*. Namun, hingga waktu yang dijanjikan, barang tidak kunjung diterima oleh A.F. Meskipun demikian, status pesanan berubah secara otomatis menjadi “terselesaikan” oleh sistem. Merasa dirugikan, pada keesokan harinya A.F. mengajukan pengaduan melalui fitur komplain yang tersedia di dalam aplikasi *platform online* tersebut. Akan tetapi, aduan tersebut tidak mendapatkan respons, sementara dana hasil transaksi telah diteruskan kepada penjual, yang diketahui merupakan merchant unggulan (*Power Merchant*) pada *platform* tersebut. Beberapa waktu kemudian, A.F. menemukan bahwa etalase produk, ulasan konsumen, dan toko penjual tidak lagi dapat ditemukan dalam sistem, yang menyulitkan proses pelacakan dan upaya meminta pertanggungjawaban lebih lanjut. Sampai dengan batas waktu tertentu, tidak terdapat kejelasan mengenai pengembalian dana maupun mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi dari pihak *platform* kepada konsumen.⁵

Pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui mediasi diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

⁴ Maria Vianney Lourdes Sugara, Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*) Berdasarkan Hukum Perdata, *Jurnal Kewarganegaraan*, 2024, Vol. 8, Hlm. 876.

⁵ Agustinus Rangga Respati, Kompascom, 2023, <https://money.kompas.com/read/2023/03/02/081000926/?page=all>, diakses pada Jumat 29 November 2024 pukul.10.35WIB.

Undang-undang ini memberikan acuan kerja terhadap pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalah secara damai tanpa membawa kasus ke pengadilan. UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat menjadi tempat bagi yang memiliki sengketa untuk menyelesaikan permasalahannya melalui diluar pengadilan (non-litigasi) atau *Alterenative Dispute Resolution* (ADR) serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (untuk selanjutnya disebut sebagai UU ITE). yang telah diperbarui memainkan peran penting dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce* di Indonesia. Penyelesaian sengketa *e-commerce* terdapat opsi yang dilakukan melalui berbagai mekanisme:

1. Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase, Penilaian ahli, Pengadilan, *Online Dispute Resolution* (ODR);
2. Penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui jalur non-litigasi, (mediasi, konsiliasi, arbitrase) dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Transaksi *e-commerce* di dunia maya dapat terjadi sengketa sama halnya terjadi dalam suatu hubungan hukum secara konvensional. Semakin luasnya kegiatan usaha perdagangan, maka terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.⁶ Sengketa-sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi maupun non litigasi. *E-commerce* bermaksud untuk menghilangkan hambatan dalam transaksi bisnis konvensional berupa pertemuan langsung, yang dibatasi waktu dan tempat, serta diperlukan kertas sebagai dokumen.

⁶ Rahadi Wasi Bintoro, Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No. 2, Hlm. 156.

Model *e-commerce* dalam transaksi bisnis secara dapat dilakukan secara *non face* dan *non sign*, artinya tidak tatap muka maupun bertemu langsung, oleh karena itu model penyelesaian sengketa yang terlalu banyak memakan waktu, biaya dan terlalu banyak prosedur formalitas diharapkan dengan suatu model penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* lebih cepat murah dan tidak terlalu banyak formalitas.

Penelitian ini berfokus pada relevansi mediasi sebagai metode penyelesaian untuk sengketa transaksi *e-commerce* seperti pada salah satu *platform online*, serta bagaimana undang-undang yang ada dapat memenuhi kebutuhan hukum di masyarakat digital saat ini. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa penting untuk membahas tentang implementasi dari UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan judul **“Analisis Hukum Atas Pelaksanaan Kesepakatan Mediasi Dalam Sengketa *E-Commerce* Antara Konsumen Dan Platform Online Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”**.

Selanjutnya sebagai pembanding, terdapat penelitian lain berupa skripsi yang memiliki relevansi topik namun dengan cakupan dan fokus pembahasan yang berbeda. Karya pembanding tersebut mengkaji aspek tanggung jawab hukum *platform online* di atas, terhadap perlindungan konsumen ketika terjadi ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli *online*. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada implementasi kesepakatan mediasi dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* dan relevansinya dengan kerangka hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Dengan perbedaan fokus dan pendekatan tersebut, penelitian ini memiliki kontribusi orisinal dalam pengembangan kajian hukum terkait penyelesaian sengketa di ranah digital di Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengaturan tentang penyelesaian sengketa atas transaksi *e-commerce* di Indonesia?
2. Bagaimana penerapan *alternative* penyelesaian sengketa melalui mediasi atas sengketa transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami dan mengetahui pengaturan tentang penyelesaian sengketa atas transaksi *e-commerce* di Indonesia
2. Untuk memahami dan mengetahui penerapan *alternative* penyelesaian sengketa melalui mediasi atas sengketa transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis berguna untuk menjelaskan implementasi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan untuk berkontribusi terhadap literatur hukum mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi dalam ranah *e-commerce*, khususnya terkait Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2. Kegunaan Praktis

Terdapat 3 kegunaan praktis dalam penelitian ini, diantaranya;

a. Kegunaan untuk Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai satu bentuk pengetahuan dan implementasi ilmu diterima secara teori. Penelitian ini dijadikan sebagai pengetahuan untuk melatih diri penulis dalam menganalisis suatu permasalahan yang terjadi dalam ilmu hukum khususnya penyelesaian sengketa dalam ranah *e-commerce* yaitu dengan perkembangan zaman hukum harus lebih fleksibel berdasarkan Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa dikaitkan dengan dengan perkembangan teknologi industri *e-commerce*.

b. Kegunaan untuk Universitas

Penelitian dapat memberikan gambaran menambah pengetahuan yang berguna sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia umumnya dan mahasiswa ilmu hukum khususnya, berkaitan dengan Penyelesaian Sengketa berdasarkan Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa dikaitkan dengan perkembangan teknologi industri *e-commerce*.

c. Kegunaan untuk pihak lain yang terkait

Dapat memberikan panduan bagi para praktisi hukum, pelaku *e-commerce*, dan konsumen terkait prosedur mediasi yang efektif untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce*. Rekomendasi bagi pembuat kebijakan untuk melengkapi peraturan tentang pelaksanaan mediasi dan/ alternatif penyelesaian sengketa dalam sengketa *e-commerce*.

E. Kerangka Pemikiran

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

merupakan hukum tertinggi yang ada negara Indonesia dalam pembukaanya :

"kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia."

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

menyatakan bahwa tujuan Pemerintah Negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Tujuan berdirinya negara Republik Indonesia terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pada alinea ke-4, disebutkan ada empat tujuan berdirinya negara Republik Indonesia, yaitu :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia;
2. Memajukan kesejahteraan umum;
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa;
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Usaha yang dilakukan, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga warga Indonesia agar tujuan itu tercapai. Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dengan demikian negara menjamin hak-hak hukum warga negara dengan memberikan perlindungan hukum dan perlindungan hukum akan menjadi hak bagi setiap warga negara.

Hak dan kewajiban adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan sebagai warga negara Indonesia yang memiliki hak dan kewajiban membela negara yang tertuang dalam Kewajiban warga negara Indonesia (WNI) telah diatur dalam konstitusi Indonesia. Pada pasal 23, 27, dan 30. Selain itu, ada kewajiban warga negara yang diatur dalam alinea I Pembukaan UUD 1945. Alinea tersebut berbunyi:

"bahwa sesungguhnya kemerdekaan itu ialah hak segala bangsa dan oleh sebab itu, maka penjajahan di atas dunia harus dihapuskan, karena tidak sesuai dengan perikemanusiaan dan perikeadilan."

Banyak pedagang berusaha meningkatkan daya jualnya, oleh karena itu berbagai strategi perdagangan yang menarik dan inovatif selalu dimunculkan dalam setiap kesempatan. Salah satunya yaitu adanya kegiatan perekonomian berbasis internet atau yang dikenal dengan sebutan *e-commerce*. Salah satu tempat untuk melakukan transaksi jual beli secara tidak langsung (*online*) melalui *e-commerce* dikenal sebagai *marketplace*. Semakin berkembangnya teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat maka mengakibatkan banyak munculnya *marketplace*. *Marketplace*

memberi kemudahan bagi pembeli guna mendapatkan produk yang diinginkan tanpa harus bertemu, sehingga menjadikan adanya efisiensi baik dalam waktu dan tenaga.⁷

E-commerce adalah rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara elektronik.⁸ Transaksi perdagangan dapat dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung, dalam arti melalui media internet (dunia maya/*cyber space*). Transaksi perdagangan dengan memanfaatkan sarana internet telah mengubah dunia bisnis dari pola perdagangan tradisional menjadi sistem perdagangan yang lebih modern, yaitu sistem perdagangan secara virtual dan dikenal dengan istilah *Electronic Commerce*.⁹

Transaksi perdagangan secara elektronik di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat, dalam hal ini teknologi internet khususnya *e-commerce* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perdagangan global. Perkembangan yang sangat pesat dari *Electronic Commerce (e-commerce)* ini disebabkan oleh beberapa hal, sebagai berikut:¹⁰

1. *Electronic Commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat pelanggan dapat mengakses seluruh informasi secara terus-menerus;

⁷ Alexander Arcelino Gunadi, Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Dugaan Manipulasi Harga Masker Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 5, No. 1, Juni 2022, Hlm. 867.

⁸ Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, 2010, hlm. 2.

⁹ Hetty Hassanah, Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis Secara Online (*E-Commerce*) Berdasarkan *Burgerlijke Wetboek* dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 32, Hlm. 39-40.

¹⁰ *Id.*

2. *Electronic Commerce* dapat mendorong kreatifitas dari pihak penjual secara tepat dan cepat serta pendistribusian informasi yang disampaikan berlangsung secara periodik;
3. *Electronic Commerce* dapat menciptakan efisiensi yang tinggi, murah, dan informatif;
4. *Electronic Commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang cepat, mudah, aman, dan akurat;

Hampir semua barang dapat menjadi suatu objek perdagangan melalui internet (*e-commerce*), hal itu karena internet merupakan media yang paling efektif saat ini untuk melakukan transaksi jual beli. Namun ada batasan-batasan sendiri bahwa hanya benda bergerak saja yang dapat diperdagangkan melalui media internet saat ini, karena jual-beli benda yang tidak bergerak misalnya seperti tanah, harus dengan akta jual beli yang dibuat dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah, dan hal tersebut tidak dapat dilakukan di dalam dunia maya (internet).

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dipenuhinya empat syarat sahnya perjanjian syarat sahnya suatu perjanjian terdiri dari:

- a. Kesepakatan para pihak;
- b. Kecakapan para pihak;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.¹¹ Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan semakin meluasnya penggunaan platform *e-commerce*, transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan ekonomi global. Dalam transaksi *e-commerce*, para pihak yang terlibat, baik itu penjual maupun pembeli, melakukan kesepakatan atau perjanjian yang mengikat keduanya. Perjanjian ini dapat berupa kontrak yang tertulis maupun yang bersifat elektronik (digital), dengan dasar hukum yang sah menurut ketentuan yang berlaku. Salah satu prinsip dasar dalam hukum perdata adalah bahwa suatu perjanjian yang dibuat dengan memenuhi syarat-syarat tertentu (adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek yang jelas, dan sebab yang halal) akan sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya. Oleh karena itu, perjanjian yang tercipta dalam transaksi *e-commerce*, jika memenuhi syarat-syarat hukum yang berlaku, akan memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat para pihak yang terlibat.

Namun demikian, meskipun perjanjian tersebut sah secara hukum, dalam praktiknya tidak jarang timbul sengketa antara para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*. Sengketa ini bisa muncul karena berbagai alasan, seperti ketidaksesuaian antara produk yang diterima dengan yang dijanjikan, masalah pembayaran, pengiriman barang, atau perselisihan terkait pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian. Ketidaksepakatan atau ketidaksesuaian interpretasi terhadap ketentuan-ketentuan yang ada dalam perjanjian tersebut sering menjadi sumber konflik yang perlu diselesaikan melalui jalur hukum. Dengan demikian, meskipun perjanjian dalam transaksi *e-commerce* dapat dianggap sah dan mengikat secara hukum, keberadaan sengketa tetap

¹¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Prenada Media, Jakarta, 2004, Hlm. 1.

menjadi kemungkinan yang tak terhindarkan. Oleh karena itu, penting bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* untuk memahami dengan jelas hak dan kewajiban, serta menyepakati mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diambil jika terjadi perselisihan di kemudian hari, seperti melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Dalam sengketa transaksi *e-commerce*, mediasi berpotensi menjadi cara penyelesaian sengketa yang cepat dan dapat meminimalkan dampak buruk terhadap reputasi perusahaan. Kesepakatan mediasi, dapat berupa kesepakatan terkait kompensasi atau pengamanan data yang lebih baik bisa dicapai tanpa perlu melalui proses pengadilan yang lama.

UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki landasan hukum bagi mediasi sebagai solusi penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Namun, dalam konteks *e-commerce*, diperlukan ketentuan tambahan pada UU ITE untuk secara khusus mengatur pelanggaran kebocoran data maupun permasalahan mengenai *e-commerce* yang terjadi. Pelaksanaan mediasi juga harus didukung oleh kesiapan *platform e-commerce* dan regulasi yang memperkuat mediasi sebagai alternatif yang efektif guna memulihkan kepercayaan konsumen serta menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Pelaksanaan kesepakatan mediasi dalam sengketa *e-commerce* antara konsumen dan platform online perlu dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek hukum yang relevan, terutama yang berhubungan dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mediasi, sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (ADR), memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa di luar jalur peradilan. Dalam hal ini, teori penyelesaian sengketa yang digunakan adalah teori keadilan, perlindungan hukum, dan kemanfaatan.

Menurut John Rawls, dalam teori keadilannya, Keadilan adalah kebajikan utama dalam institusi sosial, sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran. Suatu teori betapapun elegan dan ekonomisnya, harus ditolak atau direvisi jika ia tidak benar dan tidak adil.¹² Dalam konteks ini, keadilan yang dimaksud adalah prinsip yang menekankan pada pencapaian solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa. Dalam hal penyelesaian sengketa *e-commerce*, mediasi sebagai bagian dari ADR memberikan kebebasan kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk memilih penyelesaian yang mereka anggap paling adil, tanpa harus terikat pada prosedur peradilan formal yang panjang dan sering kali memakan biaya besar.

Perlindungan hukum juga menjadi aspek penting dalam teori penyelesaian sengketa ini. Dalam hal ini, teori perlindungan hukum menyatakan bahwa hukum harus berfungsi untuk melindungi hak-hak pihak yang lebih lemah, seperti konsumen, dari penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak yang lebih kuat, dalam hal ini pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui ADR, termasuk mediasi, memberikan jaminan perlindungan bagi kedua belah pihak dengan memastikan bahwa kesepakatan yang tercapai adalah hasil dari pertimbangan bersama yang adil dan menguntungkan.

Kaitannya dengan teori kemanfaatan, ADR memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan proses litigasi formal, yang sering kali memakan waktu lama dan biaya tinggi. Teori kemanfaatan ini, sebagaimana diuraikan oleh Jeremy Bentham, yang pada pokoknya menyebutkan bahwa suatu tindakan atau keputusan harus memberikan manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin pihak yang terlibat. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa melalui ADR, khususnya mediasi, lebih

¹² I Gusti Agung Wisudawan dkk, Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di Desa Giri Madia Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat, *Jurnal Sosial Sains dan Teknologi*, Vol. 3, No. 1, 2023, Hlm. 5.

menguntungkan karena lebih cepat, murah, dan lebih dapat dipertanggungjawabkan dibandingkan dengan jalur peradilan formal. Dalam hal ini, mediasi dapat dilihat sebagai sarana yang efektif untuk merealisasikan keadilan, memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang lebih lemah, dan menawarkan solusi yang lebih bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa. Hal ini sesuai dengan pandangan teori keadilan yang menekankan pada pentingnya kebebasan dalam memilih alternatif penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai dengan prinsip kemanfaatan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yang nantinya akan menghasilkan data yang bersifat deskriptif analisis. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi alternatif penyelesaian sengketa dan mendeskripsikan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* dimaksud. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada. Penelitian ini mengkaji bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaannya dengan fenomena lain.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu memberikan gambaran melalui data-data dan fakta-fakta yang ada baik berupa:

- a. Data sekunder bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dengan bidang penelitian seperti Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian

Sengketa., Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- b. Data sekunder bahan hukum sekunder yaitu berupa doktrin-doktrin atau pendapat para ahli terkemuka.
- c. Data sekunder bahan hukum tersier yaitu berupa artikel-artikel yang di dapat dari media massa baik media elektronik maupun media cetak.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Metode pendekatan normatif dengan berdasar pada konsep hukum yang positif dan memandang masalah hukum sebagai lembaga yang otonom. Perolehan data dilakukan melalui studi pustaka, penelitian peraturan perundang-undangan. Adapun studi kepustakaan sebagai *literature* tambahan yang dapat memberikan landasan teori yang relevan dengan masalah yang akan dibahas antara lain dapat besumber dari perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

3. Tahap Penelitian

Studi Kepustakaan (*Library Research*), Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang berhubungan dengan pemberlakuan ketentuan hukum terhadap implementasi alternatif penyelesaian sengketa dan mendeskripsikan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis bahan-bahan primer, bahan sekunder, sedangkan

studi lapangan digunakan untuk memperoleh data primer yang diperoleh dari instansi-instansi yang terkait dengan masalah penelitian misalnya Badan Arbitrase Nasional.

5. Metode Analisis Data

Hasil penelitian dianalisis secara yuridis kualitatif untuk mencapai kepastian hukum, dengan memperhatikan hirarki peraturan perundang-undangan, sehingga ketentuan-ketentuan yang satu telah bertentangan dengan ketentuan lainnya serta menggali hukum yang tidak tertulis.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian diambil untuk memperoleh data yang diperlukan pengumpulan bahan hukum dalam penulisan skripsi dan Studi Pustaka Perpustakaan merupakan tempat pencarian data sekunder diantaranya :

a. Perpustakaan

- 1) Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Jalan Dipati Ukur No.112-116, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung;
- 2) Perpustakaan Univeritas Padjajaran Jalan Dipatiukur No.35, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung.
- 3) Perpustakaan Daerah Kota Bandung di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung (Disarpus) Jalan. Seram No.2, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat.

b. Instansi

- 1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung Jl. Bojong Raya No.94, Caringin, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat 40212

- 2) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Regional 2 Jl. Ir. H. Juanda
No.152, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat
40132

c. Website

- 1) <https://baniarbitration.org/>
- 2) <https://www.hukumonline.com>