

---

---

## Tantangan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce: Pendekatan Arbitrase dan Litigasi

Itok Dwi Kurniawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sebelas Maret Surakarta; Indonesia

correspondence e-mail\*, [itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id](mailto:itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id)<sup>1</sup>

---

Submitted: Revised: 2024/01/01 Accepted: 2024/01/11 Published: 2024/02/11

### Abstract

The purpose of this research is to analyze Legal Challenges in E-commerce Dispute Resolution: Arbitration and Litigation Approaches. This type of research is a literature review. Data collection with documentation. Data analysis with SLR. Research results Legal challenges in resolving e-commerce disputes involve regulatory complexity which is growing rapidly amidst the dynamics of online transactions. Arbitration and litigation approaches are the two main options that parties involved in e-commerce disputes must consider. Arbitration offers speed and confidentiality, while litigation provides a more structured process and public disclosure of information. However, the biggest challenge remains adapting the existing legal system to the dynamics of changing technology and the ever-growing e-commerce business.

### Keywords

Legal challenges, e-commerce disputes, Arbitration and Litigation



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Era digital telah mengubah lanskap perdagangan global secara signifikan dengan kemunculan e-commerce sebagai salah satu aspek utamanya. Fenomena ini tidak hanya mengubah cara konsumen berbelanja, tetapi juga memperkenalkan tantangan hukum yang baru dalam penyelesaian sengketa di dunia bisnis. Tantangan-tantangan ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari perlindungan konsumen hingga keamanan transaksi online. Di tengah kompleksitas ini, penyelesaian sengketa menjadi semakin penting dalam menjaga kestabilan dan kepercayaan dalam ekosistem e-commerce. Dalam konteks ini, pendekatan yang paling umum digunakan untuk menyelesaikan sengketa e-commerce adalah melalui arbitrase dan litigasi<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Riyadus Solikhin, "Perkembangan Dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Di Indonesia," *Padjadjaran Law Review* 11, no. 1 (2023): 65–79.

Pertama-tama, arbitrase telah menjadi pilihan yang populer dalam menyelesaikan sengketa e-commerce karena berbagai alasan. Salah satu keuntungan utama arbitrase adalah kecepatan dalam proses penyelesaian sengketa. Dibandingkan dengan proses litigasi yang sering kali memakan waktu berbulan-bulan atau bahkan bertahun-tahun, arbitrase menawarkan proses yang lebih cepat karena biasanya tidak terikat oleh jadwal pengadilan yang padat. Kecepatan ini sangat penting dalam konteks e-commerce di mana transaksi dapat terjadi dengan cepat dan pelaku bisnis ingin menyelesaikan sengketa dengan efisien tanpa mengganggu operasional mereka<sup>2</sup>.

Selain kecepatan, arbitrase juga menawarkan kerahasiaan yang lebih besar dibandingkan dengan litigasi. Dalam arbitrase, proses penyelesaian sengketa biasanya dilakukan di belakang pintu tertutup dan putusan arbitrase bersifat rahasia. Ini berarti pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa dapat menjaga informasi sensitif mereka dari publik, yang mungkin menjadi keuntungan tersendiri dalam konteks kompetitif e-commerce di mana reputasi bisnis sangat penting.

Namun, meskipun arbitrase menawarkan beberapa keuntungan, ada juga tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah biaya yang terkait dengan arbitrase. Biaya untuk memperoleh arbitrase dapat menjadi mahal, terutama jika sengketa tersebut melibatkan nilai transaksi yang besar atau melibatkan pihak-pihak yang berbeda negara. Biaya-biaya ini mencakup biaya administratif, biaya arbitrator, dan biaya pengacara, yang semua harus ditanggung oleh pihak-pihak yang terlibat dalam arbitrase<sup>3</sup>.

Di sisi lain, litigasi juga menjadi pendekatan yang umum dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Litigasi, atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan, menawarkan beberapa keuntungan yang berbeda dibandingkan dengan arbitrase. Salah satu keuntungan utama litigasi adalah kepastian hukum yang lebih besar. Putusan pengadilan bersifat final dan mengikat, dan pihak yang kalah tidak memiliki kemungkinan untuk mengajukan banding yang tidak terbatas seperti dalam arbitrase<sup>4</sup>.

Selain itu, litigasi juga dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat, terutama jika sengketa tersebut melibatkan masalah hukum yang kompleks atau sensitif. Pengadilan sering kali memiliki kewenangan untuk menafsirkan undang-undang dengan lebih rinci dan

---

<sup>2</sup> Jasmine Jasmine And Safrina Safrina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 6, No. 3 (2022): 359–70.

<sup>3</sup> Tasya Safiranita Ramli Et Al., "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital," *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, No. 2 (2020): 119–36.

<sup>4</sup> Laelatus Syahna Fa, Soesi Idayanti, And Erwin Aditya Pratama, "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Jurbisman)* 1, No. 3 (2023): 713–36.

menyeluruh, yang dapat memberikan kejelasan hukum yang sulit dijangkau dalam arbitrase. Namun, seperti halnya arbitrase, litigasi juga memiliki tantangan tersendiri. Salah satunya adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan. Proses litigasi sering kali memakan waktu yang lama dan dapat memperlambat bisnis serta menghasilkan biaya tambahan yang signifikan<sup>5</sup>.

Dengan demikian, di tengah dinamika ekosistem e-commerce yang cepat, penyelesaian sengketa menjadi kunci dalam memastikan kelancaran operasional dan kepercayaan dalam perdagangan online. Sementara arbitrase menawarkan kecepatan dan kerahasiaan, litigasi menjanjikan kepastian hukum yang lebih besar. Oleh karena itu, pemilihan pendekatan penyelesaian sengketa yang tepat menjadi keputusan strategis yang harus dipertimbangkan dengan cermat oleh pelaku bisnis e-commerce. Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam tentang kelebihan dan kelemahan dari masing-masing pendekatan menjadi kunci dalam mengelola sengketa dengan efektif dan efisien di era digital ini.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah literature review. literature review adalah salah satu metode penelitian di mana peneliti mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis literatur yang relevan yang telah ada dalam suatu bidang atau topik tertentu. Pengumpulan data dengan dokumentasi mengambil data dari google scholar. Analisa data dengan Critical literature review. Critical literature review adalah suatu jenis tinjauan literatur yang melibatkan evaluasi kritis terhadap sumber-sumber yang telah dipilih. Tujuan utamanya adalah untuk menyajikan pemahaman yang mendalam tentang topik tertentu dengan menganalisis, mengevaluasi, dan mensintesis literatur yang relevan<sup>6</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengenalan tentang E-commerce dan Sengketa yang Timbul**

Pengenalan tentang E-commerce, atau perdagangan elektronik, mencakup segala bentuk transaksi bisnis yang dilakukan melalui internet. Fenomena ini telah mengubah lanskap bisnis secara global dengan memungkinkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi secara langsung

---

<sup>5</sup> Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce," *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197–208.

<sup>6</sup> Bilqis Hasna Dzakiyyah et al., "Pemanfaatan Big Data Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Shopee," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 10441–55.

tanpa harus berada di lokasi fisik yang sama. E-commerce telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, memfasilitasi transaksi jual beli barang dan jasa secara efisien dan cepat. Perkembangan ini juga membawa sejumlah tantangan hukum yang unik, terutama terkait dengan sengketa yang mungkin timbul dalam konteks e-commerce<sup>7</sup>.

Sengketa dalam e-commerce dapat bermacam-macam, mulai dari masalah transaksi, seperti ketidaksesuaian barang atau jasa dengan deskripsi yang diberikan, hingga pelanggaran kekayaan intelektual, seperti pencurian hak cipta atau merek dagang. Tantangan utama dalam menangani sengketa e-commerce adalah kemungkinan adanya konflik antara hukum nasional dari negara penjual dan pembeli. Dalam kasus e-commerce lintas batas, sengketa sering kali melibatkan pertanyaan mengenai yurisdiksi yang berlaku dan pilihan hukum yang sesuai. Misalnya, ketika sebuah platform e-commerce yang berbasis di satu negara menjual produk kepada konsumen di negara lain, terdapat potensi ketidaksesuaian antara hukum konsumen di kedua negara tersebut<sup>8</sup>.

Selain itu, e-commerce juga memunculkan tantangan terkait keamanan dan privasi data. Dalam lingkungan online, informasi sensitif seperti rincian pembayaran dan data pribadi seringkali ditransmisikan melalui internet, meningkatkan risiko penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini mengakibatkan perlunya kerangka hukum yang ketat untuk melindungi privasi konsumen dan menetapkan tanggung jawab bagi pelaku bisnis dalam mengelola data pelanggan dengan aman. Selain itu, dalam e-commerce, pembuktian sengketa sering kali menjadi lebih rumit daripada dalam transaksi bisnis konvensional. Sebagian besar transaksi e-commerce melibatkan komunikasi dan pertukaran informasi melalui platform digital, dan bukti elektronik ini dapat dengan mudah dimanipulasi atau dipalsukan. Oleh karena itu, tantangan utama dalam penyelesaian sengketa e-commerce adalah bagaimana mengumpulkan, memverifikasi, dan mempertahankan bukti elektronik yang sah di pengadilan atau proses arbitrase<sup>9</sup>.

Untuk mengatasi tantangan ini, ada kebutuhan untuk pengembangan hukum yang lebih jelas dan relevan dalam konteks e-commerce. Hal ini termasuk pengembangan peraturan yang

---

<sup>7</sup> Tatak Eko Yulianto, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Internasional E-Commerce Melalui Arbitrase," 2011.

<sup>8</sup> Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra, "Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online," *Hukmy: Jurnal Hukum* 3, No. 2 (2023): 462–74.

<sup>9</sup> Alexandra Exelsia Saragih And Muhammad Fadhil Bagaskara, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, No. 2 (2023): 145–55.

mengatur transaksi online, perlindungan konsumen, privasi data, dan penyelesaian sengketa. Selain itu, integrasi teknologi blockchain dan kecerdasan buatan dalam proses penyelesaian sengketa juga dapat membantu meningkatkan keamanan dan keabsahan bukti elektronik. Secara keseluruhan, pengenalan tentang e-commerce dan sengketa yang timbul mencerminkan kompleksitas dan dinamika dalam lingkungan bisnis digital saat ini. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan hukum ini, pihak terkait dapat bekerja sama untuk mengembangkan solusi yang efektif dan efisien dalam menangani sengketa e-commerce di masa depan<sup>10</sup>.

### **Pendekatan Penyelesaian Sengketa**

Pendekatan penyelesaian sengketa merupakan strategi yang digunakan untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah transaksi atau hubungan bisnis. Dalam konteks e-commerce, di mana transaksi dilakukan secara daring dan lintas batas, pendekatan penyelesaian sengketa menjadi semakin penting untuk mengatasi sengketa yang muncul antara penjual dan pembeli, platform e-commerce, atau pihak lain yang terlibat. Dua pendekatan utama yang digunakan dalam penyelesaian sengketa adalah arbitrase dan litigasi.

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. Namun, bukti-bukti elektronik ini mungkin sulit untuk dikumpulkan dan diverifikasi keasliannya dalam

---

<sup>10</sup> Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, And Yuli Prasetyo Adhi, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global,” *Jurnal Mercatoria* 16, No. 2 (2023): 119–28.

konteks arbitrase, terutama jika data tersebut tersebar di berbagai platform e-commerce atau server yang berbeda<sup>11</sup>.

Selain itu, masalah keamanan dan privasi data juga menjadi tantangan dalam proses arbitrase. Keandalan dan kerahasiaan data transaksi e-commerce perlu dijamin agar tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang selama proses arbitrase berlangsung. Hal ini memerlukan adopsi teknologi keamanan yang canggih dan kepatuhan terhadap regulasi privasi data yang berlaku untuk melindungi integritas dan kerahasiaan informasi yang terkait dengan sengketa. Tantangan lainnya dalam pendekatan arbitrase adalah menentukan yurisdiksi yang berlaku dan pilihan hukum yang tepat dalam konteks transaksi lintas negara. E-commerce sering melibatkan transaksi antara pihak-pihak yang berada di negara yang berbeda, yang dapat menimbulkan kompleksitas tambahan dalam menentukan yurisdiksi yang berlaku dan hukum yang relevan untuk menyelesaikan sengketa. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam proses arbitrase karena arbitrator perlu memahami dan menerapkan berbagai peraturan hukum yang berlaku di berbagai yurisdiksi yang terlibat dalam sengketa<sup>12</sup>.

Di sisi lain, litigasi adalah pendekatan penyelesaian sengketa yang melibatkan pengajuan kasus ke pengadilan atau forum hukum yang relevan untuk diadili oleh hakim atau juri. Litigasi tradisional sering dianggap sebagai pilihan yang lebih formal dan terstruktur daripada arbitrase, dengan prosedur yang ditetapkan oleh hukum dan peraturan pengadilan yang berlaku. Meskipun litigasi dapat memberikan kepastian hukum yang lebih besar karena keputusan pengadilan bersifat mengikat, pendekatan ini sering kali membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya yang lebih tinggi daripada arbitrase. Litigasi juga dapat menjadi lebih rumit dalam konteks e-commerce karena pengadilan harus menghadapi tantangan teknis dalam memastikan keabsahan bukti elektronik yang diajukan dalam persidangan. Dengan demikian, meskipun pendekatan arbitrase dan litigasi dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa e-commerce, keduanya memiliki kelebihan dan tantangan yang perlu dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang terlibat. Penggunaan teknologi yang tepat dan pemahaman yang mendalam tentang regulasi hukum yang berlaku dapat membantu mengatasi tantangan tersebut dan memastikan penyelesaian sengketa

---

<sup>11</sup> Muhammad Faiz Aziz And Muhamamd Arif Hidayah, "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, No. 2 (2020): 275.

<sup>12</sup> Firmansyah Umar, Fenty U Puluhulawa, And Fence M Wantu, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum," *Jurnal Ilmu Hukum The Juris* 7, No. 2 (2023): 438–44.

yang efektif dalam konteks e-commerce yang terus berkembang<sup>13</sup>.

### **Tantangan Hukum dalam Pendekatan Arbitrase**

Pendekatan arbitrase telah menjadi salah satu metode utama dalam penyelesaian sengketa di berbagai sektor, termasuk e-commerce. Namun, ada beberapa tantangan hukum yang perlu diatasi dalam menerapkan pendekatan ini dalam konteks e-commerce. Pertama, tantangan utama dalam arbitrase e-commerce adalah keterbatasan dalam mengumpulkan bukti elektronik yang diperlukan untuk membangun kasus. Transaksi e-commerce sering kali dilakukan secara online, dan bukti-bukti yang relevan, seperti email, chat log, atau riwayat transaksi, seringkali tersimpan dalam format digital. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa bukti-bukti ini dapat diakses dan dipertimbangkan dengan benar dalam proses arbitrase. Namun, masalah muncul ketika bukti-bukti ini disimpan di platform yang tergantung pada pihak ketiga, seperti penyedia layanan cloud, yang mungkin sulit untuk diakses atau dipertimbangkan tanpa persetujuan mereka<sup>14</sup>.

Selain itu, masalah keamanan dan privasi data juga merupakan tantangan serius dalam arbitrase e-commerce. Dalam proses arbitrase, sensitivitas dan kerahasiaan data pribadi dari kedua pihak harus dijaga dengan ketat. Namun, dengan penggunaan teknologi digital dalam transaksi e-commerce, ada risiko besar terhadap kebocoran data atau serangan siber yang dapat membahayakan integritas proses arbitrase. Peretas atau pihak yang tidak bermoral dapat mencoba untuk memanfaatkan celah keamanan dalam sistem untuk memengaruhi hasil arbitrase atau mencuri informasi sensitif yang dapat digunakan sebagai keuntungan kompetitif.

Selanjutnya, penentuan yurisdiksi dan pilihan hukum yang berlaku juga menjadi tantangan dalam arbitrase e-commerce. Transaksi e-commerce sering melibatkan pihak-pihak dari berbagai yurisdiksi yang berbeda, yang membuat penentuan yurisdiksi yang tepat menjadi rumit. Selain itu, pilihan hukum yang berlaku untuk sengketa e-commerce juga dapat menjadi subjek perdebatan antara pihak-pihak yang terlibat. Perbedaan dalam undang-undang perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen antar negara dapat memperumit proses penentuan

---

<sup>13</sup> Dararida Fandra Fandra Mahira, Emilda Yofita, and Lisa Nur Azizah, "Consumer Protection System (CPS): Sistem Perlindungan Data Pribadi Konsumen Melalui Collaboration Concept," *Legislatif*, 2020, 287–302.

<sup>14</sup> Maslihati Nur Hidayati and Diah Arum Puspita Sari, "Pengaturan Online Dispute Resolution Dalam Perdagangan Elektronik Di Indonesia," 2022.

hukum yang berlaku, sehingga memperlambat dan mempersulit proses arbitrase<sup>15</sup>.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, beberapa langkah dapat diambil. Pertama, diperlukan kerangka kerja hukum yang jelas dan komprehensif untuk mengatur arbitrase e-commerce, termasuk standar pengumpulan dan penggunaan bukti elektronik, serta pedoman keamanan data yang ketat. Selain itu, pelatihan dan sertifikasi bagi para arbitrator tentang teknologi e-commerce dan keamanan data juga penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang memadai tentang isu-isu yang relevan. Selanjutnya, penting untuk mengembangkan mekanisme yang efektif untuk menangani sengketa lintas-batas, seperti kerja sama antar lembaga arbitrase dari berbagai yurisdiksi dan penggunaan teknologi blockchain untuk pembuktian transaksi<sup>16</sup>.

Selain itu, transparansi dalam proses arbitrase dan penyebaran informasi yang lebih luas tentang prosedur dan praktek terbaik juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan keadilan dalam sistem. Pihak yang terlibat dalam arbitrase e-commerce perlu didorong untuk secara aktif berpartisipasi dalam proses, termasuk dengan memberikan akses yang lebih besar kepada pihak ketiga yang netral untuk memantau dan mengevaluasi proses tersebut. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini dan mengimplementasikan solusi yang tepat, dapat diharapkan bahwa arbitrase e-commerce dapat menjadi sarana yang efektif dalam penyelesaian sengketa di era digital ini.

### **Tantangan Hukum dalam Pendekatan Litigasi**

Pendekatan litigasi dalam penyelesaian sengketa e-commerce menghadapi sejumlah tantangan hukum yang kompleks dan beragam. Salah satu tantangan utama adalah keterlambatan dan biaya yang tinggi dalam proses litigasi tradisional. Proses litigasi seringkali melibatkan langkah-langkah yang rumit dan memakan waktu, mulai dari pengajuan gugatan hingga persidangan dan putusan akhir. Di dalam konteks e-commerce yang berkembang pesat, di mana transaksi dapat terjadi dalam hitungan detik, keterlambatan dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat merugikan semua pihak yang terlibat. Penyelesaian yang lambat dapat menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi bisnis, serta menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen yang mengharapkan resolusi cepat terhadap masalah mereka.

---

<sup>15</sup> Arfian Setiantoro et al., "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1–17.

<sup>16</sup> Nanik Sutarni, "Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Ditinjau Dari Teori Economic Analysis of Law," *Jurnal Privat Law* 10, no. 1 (2022): 153–67.

Selain itu, kompleksitas menentukan yurisdiksi yang berlaku dalam kasus-kasus e-commerce juga menjadi tantangan serius dalam pendekatan litigasi. Transaksi e-commerce seringkali melibatkan pihak-pihak dari berbagai yurisdiksi yang berbeda, baik di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini dapat menyulitkan proses penentuan pengadilan mana yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Pertanyaan tentang hukum yang berlaku juga menjadi masalah, terutama dalam kasus transaksi lintas negara di mana hukum yang berlaku bagi pihak-pihak yang terlibat mungkin berasal dari yurisdiksi yang berbeda. Kesulitan menentukan yurisdiksi yang tepat dapat mengakibatkan penundaan dalam proses litigasi, serta meningkatkan biaya dan kompleksitas keseluruhan penyelesaian sengketa<sup>17</sup>.

Kendala teknis dalam memastikan keabsahan bukti elektronik juga merupakan salah satu tantangan kunci dalam pendekatan litigasi dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Transaksi e-commerce umumnya terjadi secara digital, yang berarti bukti yang berkaitan dengan transaksi tersebut juga berupa data elektronik. Penggunaan bukti elektronik ini dalam pengadilan seringkali menimbulkan masalah, terutama dalam hal autentikasi, integritas, dan keabsahan bukti tersebut. Pengadilan harus memastikan bahwa bukti elektronik yang diajukan di pengadilan tidak dipalsukan atau diubah, dan bahwa bukti tersebut dapat diandalkan untuk membuat keputusan yang adil dan benar. Masalah teknis seperti manipulasi atau pemalsuan bukti elektronik dapat mengancam integritas proses litigasi dan kepercayaan pada keadilan sistem pengadilan.

Meskipun demikian, upaya telah dilakukan untuk mengatasi beberapa tantangan hukum dalam pendekatan litigasi untuk penyelesaian sengketa e-commerce. Pengembangan teknologi blockchain, misalnya, telah menawarkan solusi potensial untuk masalah autentikasi dan integritas bukti elektronik. Dengan menggunakan teknologi blockchain, transaksi e-commerce dapat direkam secara permanen dan tidak dapat diubah, memberikan bukti yang lebih kuat dan terpercaya dalam proses litigasi. Selain itu, beberapa yurisdiksi telah mengadopsi undang-undang dan peraturan yang lebih sesuai dengan kebutuhan e-commerce, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa. Langkah-langkah ini termasuk memberikan kejelasan hukum mengenai yurisdiksi dan hukum yang berlaku dalam kasus-kasus e-commerce, serta menyediakan kerangka kerja yang lebih responsif dan adaptif terhadap tantangan khusus yang dihadapi dalam penyelesaian

---

<sup>17</sup> Siti Nurhayati and Muhammad Haris Fadhillah, "Menakar Peluang Dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech Syariah Melalui Laps," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 63–70.

sengketa e-commerce<sup>18</sup>.

### **Solusi dan Alternatif**

Solusi dan alternatif untuk mengatasi tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce melalui pendekatan arbitrase dan litigasi merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan dan efisiensi dalam ekosistem perdagangan elektronik. Dalam konteks ini, teknologi memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan proses penyelesaian sengketa e-commerce, sambil memperhatikan perlindungan privasi dan keamanan data pengguna. Salah satu solusi yang menjanjikan adalah pemanfaatan teknologi blockchain untuk pembuktian transaksi dalam arbitrase maupun litigasi.

Teknologi blockchain menawarkan sistem terdesentralisasi yang mencatat transaksi secara kronologis dan tidak dapat diubah, memberikan bukti otentik yang dapat diandalkan dalam menyelesaikan sengketa e-commerce. Dalam arbitrase, blockchain dapat digunakan untuk mencatat transaksi dan bukti elektronik dengan aman dan terlindungi dari modifikasi atau pemalsuan, mengatasi tantangan dalam mengumpulkan bukti elektronik. Dalam litigasi, teknologi blockchain dapat membantu memvalidasi keaslian dokumen elektronik dan transaksi, membantu proses pengumpulan bukti dan mempercepat jalannya persidangan<sup>19</sup>.

Selain teknologi blockchain, pengembangan peraturan dan hukum yang lebih sesuai dengan kebutuhan e-commerce menjadi solusi penting dalam mengatasi tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa. Pemerintah dan badan regulator perlu terlibat aktif dalam merumuskan peraturan yang mencakup aspek-aspek khusus dari perdagangan elektronik, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan sesuai dengan karakteristik e-commerce. Langkah-langkah ini dapat mencakup pembentukan badan arbitrase khusus untuk menangani sengketa e-commerce, serta pengembangan kerangka hukum yang mengakui keabsahan bukti elektronik dan transaksi online.

Selain pendekatan arbitrase dan litigasi, mediasi juga menjadi alternatif yang menjanjikan dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Mediasi menawarkan pendekatan yang lebih kolaboratif dan fleksibel dalam menyelesaikan sengketa, dengan fokus pada mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dalam konteks e-commerce,

---

<sup>18</sup> Dzakiyyah et al., "Pemanfaatan Big Data Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Shopee."

<sup>19</sup> Ramli et al., "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital."

mediasi dapat dilakukan secara daring (online mediation) untuk mempercepat proses penyelesaian sengketa tanpa mengorbankan kualitas atau keadilan<sup>20</sup>.

Selain solusi teknologi dan pendekatan hukum yang lebih baik, edukasi dan kesadaran hukum juga penting untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam e-commerce memahami hak dan kewajiban mereka serta prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Pelatihan dan kampanye penyuluhan dapat membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya penyelesaian sengketa yang efektif dan tepat waktu dalam membangun kepercayaan dalam ekosistem e-commerce. Studi kasus dan implementasi praktik terbaik dari berbagai negara dan platform e-commerce juga dapat menjadi sumber inspirasi dalam mengembangkan solusi dan alternatif yang sesuai dengan kebutuhan lokal dan global. Melalui pertukaran pengalaman dan pembelajaran lintas batas, pemangku kepentingan dapat mengadopsi praktik terbaik dalam menangani sengketa e-commerce dan meningkatkan efektivitas sistem penyelesaian sengketa.

## **KESIMPULAN**

Tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce melibatkan kompleksitas regulasi yang berkembang pesat di tengah dinamika transaksi online. Pendekatan arbitrase dan litigasi menjadi dua opsi utama yang harus dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa e-commerce. Arbitrase menawarkan kecepatan dan kerahasiaan, sementara litigasi memberikan proses yang lebih terstruktur dan pembukaan informasi publik. Namun, tantangan terbesar tetaplah mengadaptasi sistem hukum yang ada dengan dinamika perubahan teknologi dan bisnis e-commerce yang terus berkembang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aziz, Muhammad Faiz, and Muhamamd Arif Hidayah. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (Odr) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, no. 2 (2020): 275.
- Dzakiyyah, Bilqiis Hasna, Kinanti Dara Putri, Nayla Yasmin Salsabila, Talitha Afrah Rafania, and Ida Farida Adi Prawira. "Pemanfaatan Big Data Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Shopee." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 10441–55.
- FA, Laelatus Syahna, Soesi Idayanti, and Erwin Aditya Pratama. "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)* 1, no. 3

---

<sup>20</sup> Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce."

(2023): 713–36.

Hidayati, Maslihati Nur, and Diah Arum Puspita Sari. "Pengaturan Online Dispute Resolution Dalam Perdagangan Elektronik Di Indonesia," 2022.

Jasmine, Jasmine, and Safrina Safrina. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 6, no. 3 (2022): 359–70.

Mahira, Dararida Fandra Fandra, Emilda Yofita, and Lisa Nur Azizah. "Consumer Protection System (CPS): Sistem Perlindungan Data Pribadi Konsumen Melalui Collaboration Concept." *Legislatif*, 2020, 287–302.

Nurhayati, Siti, and Muhammad Haris Fadhillah. "Menakar Peluang Dan Tantangan Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech Syariah Melalui Laps." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 63–70.

Putra, Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto. "Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online." *Hukmy: Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2023): 462–74.

Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197–208.

Ramli, Tasya Safiranita, Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, and Rizki Fauzi. "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 24, no. 2 (2020): 119–36.

Saragih, Alexandra Exelsia, and Muhammad Fadhil Bagaskara. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, no. 2 (2023): 145–55.

Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1–17.

Solikhin, Riyadus. "Perkembangan Dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Di Indonesia." *Padjadjaran Law Review* 11, no. 1 (2023): 65–79.

Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global." *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (2023): 119–28.

Sutarni, Nanik. “Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Ditinjau Dari Teori Economic Analysis of Law.” *Jurnal Privat Law* 10, no. 1 (2022): 153–67.

Umar, Firmansyah, Fenty U Puluhulawa, and Fence M Wantu. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Cross Border E-Commerce Sebagai Upaya Memberikan Perlindungan Hukum.” *Jurnal Ilmu Hukum The Juris* 7, no. 2 (2023): 438–44.

Yulianto, Tatak Eko. “Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Internasional E-Commerce Melalui Arbitrase,” 2011.