SENTRI:
Jurnal Riset Ilmiah
ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri

Vol. 5, No. 10, 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 5417-5426

Analisis Hukum Prosedur dan Verifikasi Pembuktian Elektronik dalam Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia

Faraz Satya Banyuaji[1*], Rani Apriani[2], Pamungkas Satya Putra[3]
[1,2,3]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

*Corresponding Author's e-mail: 2410631010122@student.unsika.ac.id

Article History:

Received: August 12, 2026
Revised: September 02, 2026
Accepted: October 29, 2026

Keywords:

Online Dispute Resolution, E-commerce, Alternative Dispute Resolution, Electronic Evidence, Legal Certainty

Abstract: *Online Dispute Resolution (ODR) has emerged as an alternative mechanism for resolving disputes arising from electronic commerce (e-commerce) transactions. This study aims to analyze the legal compatibility of ODR procedures under Indonesian arbitration and electronic transaction regulations, as well as to examine the verification of digital evidence in ODR based on electronic certification provisions under the Electronic Information and Transactions Law. This research employs a normative juridical method using secondary data obtained from legislation, legal literature, journals, and other relevant legal documents. The findings indicate that ODR provides several advantages, including time and cost efficiency, accessibility, and flexibility, through online negotiation, mediation, conciliation, and arbitration. Its legal foundation is associated with Law Number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, as amended by subsequent legislation. However, Indonesian law has not comprehensively regulated the technical procedures for online dispute resolution, particularly regarding online arbitration, formal requirements for arbitral awards, and the legal certainty of electronic proceedings. Furthermore, the verification of digital evidence requires reliable identification of the parties, the validity of electronic contracts, and the authentication of electronic documents and signatures. Although electronic information, documents, and signatures may have legal evidentiary value when they meet statutory requirements, ODR implementation still faces challenges, including limited accredited electronic certification, inadequate technological infrastructure, and insufficient digital literacy. Therefore, harmonizing relevant regulations, strengthening electronic security and certification systems, and improving public digital literacy are necessary to ensure that ODR operates effectively, securely, and with legal certainty in Indonesia.*

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Banyuaji, F. S., Apriani, R., & Putra, P. S. (2026). Analisis Hukum Prosedur dan Verifikasi Pembuktian Elektronik dalam Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(10), 5417–5426. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i10.7368

PENDAHULUAN

Sengketa dalam kehidupan masyarakat Indonesia merupakan hal yang umum terjadi. Bahkan dalam kenyataan kehidupan masyarakat terdapat sengketa-sengketa perdata, yang dalam hal ini sangat menguras waktu dan tenaga. Sengketa dalam proses penyelesaian secara teoritis melalui jalur litigasi yang berasaskan peradilan yang

sederhana, cepat, dan biaya ringan. Tetapi dalam prakteknya asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan tidaklah mudah untuk diterapkan secara utuh. Dalam kenyataannya, masyarakat memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau non litigasi yang dimana bertujuan untuk meringankan beban masyarakat. Masyarakat lebih memilih untuk mediasi atau negosiasi, hal ini terjadi dikarenakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk menghindari proses yang sangat panjang dan memakan biaya yang tinggi.

Sengketa dalam masyarakat muncul dikarenakan adanya permasalahan atau konflik. Kemudian permasalah atau konflik terjadi dikarenakan perbedaan kepentingan, tidak adanya kesepahaman antara para pihak, para pihak saling menyalahkan satu sama lain, dan tidak adanya rasa hormat antara para pihak. Sengketa para pihak telah dijamin dalam konstitusi bahwa para pihak dapat melakukan pembelaan terhadap kepentingannya di depan badan peradilan, lebih tepatnya pada pasal 28 D ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 yang berbunyi "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum." Namun dalam prakteknya sengketa melalui jalur pengadilan tidak terlalu diminati dikarenakan proses yang sangat panjang dan terlalu larut, sehingga salah satu pihak sering tidak puas dan sering mengajukan banding dan kasasi. Dalam hal ini penyelesaian perkara menyita waktu bertahun-tahun dengan proses yang sangat ribet dan menguras waktu dan tenaga. Masyarakat memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan murah dan cepat dan tidak ingin larut dalam proses peradilan yang sangat panjang, ribet, dan juga memakan biaya tinggi.

Penyelesaian sengketa dalam kehidupan masyarakat telah berkembang pesat dengan menggunakan media elektronik. Masyarakat dalam hal ini menggunakan media elektronik berbasis internet untuk saling terhubung dan tidak adanya batasan-batasan teritorial negara, hal ini menciptakan komunikasi tanpa batas di seluruh dunia. Masyarakat menggunakan internet untuk kegiatan perdagangan secara online, menggunakan sistem Electronic Commerce (E-commerce). E-commerce merupakan sebuah media telekomunikasi yang mencakup kegiatan jual beli sebuah produk secara digital atau online. Perkembangan E-commerce ditinjau dari segi hukum Undang-undang No. 11 Tahun 2008 serta perubahannya yaitu Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Perkembangan jual beli secara online melalui E-commerce berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Sehingga transaksi elektronik berjumlah hingga ratusan ribu transaksi elektronik. Dalam hal ini masifnya transaksi elektronik baik domestik maupun internasional dapat menyebabkan munculnya sengketa, dimana sengketa tersebut muncul dari kegiatan bisnis secara online atau melalui E-commerce. Sengketa yang muncul dari media elektronik bersifat online. Permasalahan hukum muncul melalui sengketa yang secara digital, maka dalam hal ini penyelesaian sengketa diselesaikan dengan memanfaat jaringan serta kecanggihan dunia maya. Masyarakat memilih penyelesaian sengketa dengan alternatif penyelesaian sengketa, dalam sengketa online yaitu dengan menggunakan mekanisme Online Dispute Resolution (ODR). ODR sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa dimana para pihak dapat menyelesaikan sengketa tanpa bertemu secara langsung yang memanfaatkan media elektronik dan juga internet. ODR mencakup berbagai alternatif penyelesaian sengketa yaitu dengan mekanisme mediasi online, arbitase online, serta penyelesaian sengketa lainnya, namun perlu diingat bahwa mekanisme ODR tidak termasuk dalam sistem litigasi online.

Kemudian ODR digunakan sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa yaitu sebagai alternatif dari litigasi, dalam hal ini litigasi terkadang memakan biaya dan waktu.

Dalam UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, ODR secara implisit diatur dalam pasal 18 yaitu "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" sehingga para pihak yang bersengketa dapat memiliki kewenangan untuk dapat memilih sarana dalam hal ini yaitu ODR. Pasal 72 UU PMSE menyebutkan bahwa "penyelesaian sengketa PMSE dapat diselenggarakan secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan".

LANDASAN TEORI

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) merupakan mekanisme penyelesaian sengketa secara non litigasi atau di luar pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa menggunakan metode dengan berfokus pada musyawarah dan saling menguntungkan kedua belah pihak dan berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini para pihak dapat menyelesaikan suatu persoalan secara mandiri atau dengan pihak ketiga. Alternatif penyelesaian sengketa diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana dalam Undang-Undang ini mengakui negosiasi, mediasi, konsoliasi, dan arbitrase.

1. Online Dispute Resolution

Online Dispute Resolution (ODR) menurut Ayelet Sela merupakan proses penyelesaian sengketa secara online, dimana sama seperti alternatif penyelesaian sengketa yang terdiri dari arbitrase dan mediasi. Namun dalam hal ini diselesaikan dengan secara elektronik menggunakan perangkat elektronik dengan dukungan manusia. Online Dispute Resolution (ODR) sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa dengan menggunakan media elektronik. ODR digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam bidang teknologi informasi dan tanpa adanya tatap muka secara langsung.

2. E-Commerce

Electronic Commerce (E-Commerce) merupakan seluruh kegiatan serta aktivitas jual beli secara online dengan menggunakan sistem elektronik dengan menggunakan internet. E-commerce berbeda dengan jual beli secara konvensional, yang mana e-commerce menawarkan efisiensi biaya serta kemudahan dalam jual beli. Dalam bukunya yang berjudul E-commerce: Business, Technology, Society, Laudon memaparkan bahwa e-commerce adalah sebuah mekanisme untuk melakukan transaksi penjualan berbagai barang secara elektronik baik oleh konsumen maupun antar perusahaan. Proses transaksi jual-beli ini memanfaatkan komputer sebagai media untuk menghubungkan aktivitas bisnis.

3. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik merupakan tindakan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, serta/atau alat elektronik yang lain.

Pengertian ini mencakup berbagai jenis aktivitas hukum yang dilakukan secara online, mulai dari perdagangan online, perbankan digital, penandatanganan kontrak kerjasama melalui platform digital, hingga pembayaran untuk layanan pendidikan atau kesehatan yang dilakukan secara tidak langsung.

Cakupan dari transaksi yang dilakukan secara elektronik tidak hanya sebatas pada kegiatan jual beli. Kesepakatan kerja yang diratifikasi melalui platform digital, pendaftaran layanan publik secara online, atau pertukaran dokumen resmi antar lembaga melalui sistem elektronik, semuanya termasuk dalam kategori transaksi elektronik asalkan memenuhi kriteria tindakan hukum yang dilakukan melalui media digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode yuridis normatif. Metode yuridis normatif yaitu metode yang digunakan dengan cara menganalisis regulasi peraturan-peraturan serta dokumen hukum. Kemudian data yang digunakan yaitu data sekunder dengan cara mengambil literatur hukum. Pendekatan normatif difokuskan kepada peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta doktrin hukum. Dalam hal ini bertujuan untuk memberikan suatu pemahaman bagi penulis untuk menerapkan norma-norma hukum, serta kerangka hukum yang lebih komprehensif.

Pendekatan peraturan perundangan-undangan dengan menganalisis norma-norma hukum dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana beberapa kali diubah dengan UU Nomor 1 Tahun 2024. Serta pendekatan dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Kemudian data sekunder mengambil dari jurnal, skripsi, dan tulisan-tulisan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kesesuaian prosedur Online Dispute Resolution (ODR) menurut UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta UU ITE.

Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non litigasi. Alternatif Penyelesaian Sengketa terbagi menjadi 3 secara umum yaitu negosiasi, mediasi, dan konsoliasi. Kemudian 3 macam alternatif penyelesaian sengketa tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Negosiasi

   Merupakan penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan dengan cara musyawarah yang hasil dari negosiasi tersebut diterima oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini dikarenakan untuk mencari sebuah kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa.
2. Mediasi

   Merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga netral yaitu seorang mediator. Mediator berperan dalam penyelesaian sengketa para pihak untuk mencapai solusi dalam menyelesaikan permasalahan.
3. Konsoliasi

Konsoliasi memiliki suatu kemiripan dengan mediasi, dimana sengketa para pihak tersebut diselesaikan oleh pihak ketiga yang netral, namun dalam hal ini diselesaikan oleh konsoliator. Namun perbedaan dengan mediasi, yaitu konsoliator memiliki kewenangan yang lebih besar daripada mediator, dimana dalam hal ini konsoliator dapat secara lebih aktif untuk menyelesaikan sengketa para pihak seperti memaksa serta mendorong para pihak untuk menyelesaikan suatu perselisihan.

4. Arbitrase

   Merupakan sebuah penyelesaian sengketa yang berdasarkan perjanjian arbitrase para pihak yang bersengketa secara tertulis. Dalam hal ini perjanjian arbitrase dapat dilakukan sebelum sengketa itu terjadi atau sebagai perjanjian yang terpisah setelah sengketa terjadi.

Online Dispute Resolution (ODR) memiliki kesamaan dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa Alternative Dispute Resolution (ADR) menurut UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dimana dalam hal ini perbedaannya hanya secara online yang dimana melalui negosiasi, mediasi, konsoliasi, dan juga arbitrase. ODR digunakan untuk memudahkan penyelesaian sengketa secara online, dimana ODR digunakan untuk sengketa E-commerce atau perdagangan elektronik. Kemudian perdagangan elektronik merupakan suatu perdagangan online menggunakan internet.

Online Dispute Resolution (ODR) yaitu penyelesaian sengketa secara online dengan menggunakan suatu bentuk aplikasi untuk menyelesaikan sengketa. Online Dispute Resolution memiliki suatu kelebihan yaitu bagi pihak penjual serta pembeli dalam transaksi perdagangan elektronik yaitu dapat menghemat waktu serta biaya, tidak adanya biaya transportasi dikarenakan tidak berhadapan langsung, para pihak yang bersengkata dapat menghindari pertemuan tatap muka jika salah satu pihak enggan, dan juga para pihak dapat menghindar dari suatu intimidasi salah satu pihak. Namun Online Dispute Resolution memiliki kelemahan yaitu belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan juga edukasi bagi para pihak yang bersengketa.

Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) belum diatur secara lebih rinci dan komprehensif dalam hukum nasional untuk penanganan pelanggaran data pribadi. Namun secara umum terdapat subjek hukum dalam ODR terbagi menjadi pengguna jasa yang dalam hal ini terbagi menjadi pembeli dan penjual, kemudian penyedia dan operator lapangan dalam menyelesaikan sengketa para pihak yang terbagi menjadi pemerintah dan pihak swasta.

Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai norma hukum untuk penyelesaian sengketa ODR menggunakan konsep memanfaatkan teknologi untuk menyelesaikan sengketa perdata E-commerce. Kemudian penggunaan teknologi online tersebut diawali dengan suatu laporan bahwa terjadinya kerugian oleh konsumen dikarenakan hak privasinya telah dilanggar, dalam hal ini konsumen sebagai pihak pelapor dan pihak terlapor yaitu perusahaan E-commerce. Kemudian permohonan diajukan terhadap lembaga penyedia layanan ODR, setelah itu lembaga penyedia layanan ODR mengirimkan suatu email kepada perusahaan E-commerce yang mana sebagai pihak terlapor. Isi dari email yang dikirim oleh lembaga penyedia layanan ODR kepada pihak terlapor yaitu tuntutan yang diajukan oleh pelapor.

Langkah selanjutnya yaitu perusahaan E-commerce sebagai pihak terlapor memberikan hasil akhir dan juga memilih pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa. Kemudian lembaga penyedia layanan ODR akan meminta suatu persetujuan atau penolakan kepada pihak konsumen, jika dalam hal ini konsumen sebagai pelapor setuju maka akan disampaikan kepada pihak fasilator. Fasilator yaitu sebagai pihak yang menjembatani pihak-pihak yang bersengketa untuk mencari sebuah solusi dalam menyelesaikan sengketa. Jika para pihak setuju maka dalam hal ini fasilator memiliki keputusan yang akan diumumkan kepada para pihak yang bersengketa, kemudian kekuatan mengikatnya suatu keputusan dari fasilator tergantung dari mekanisme yang dipilih oleh pihak-pihak yang bersengketa. Dalam hal ini jika mekanisme yang dipilih adalah arbitrase maka hasil keputusan tersebut mengikat secara hukum bagi pihak-pihak yang bersengketa, dengan catatan bahwa pelaksanaannya harus dilakukan melalui pengadilan.

Kemudian jika mediasi secara online yaitu dengan pihak ketiga netral yang bersifat pasif untuk membantu kedua belah pihak mencapai suatu kesepakatan. Lalu negosiasi secara online yaitu para pihak yang bersengketa berunding secara langsung untuk mencapai suatu solusi. Online Dispute Resolution (ODR) memiliki tiga aspek utama yaitu aksesibilitas, efisiensi, dan kesesuaian prosedur. Aksesibilitas ODR yaitu untuk meringankan hambatan-hambatan secara langsung, contohnya yaitu setiap orang dapat mengakses Internet secara online dari mana saja dan kapan saja. Kemudian efisiensi yaitu dari berkurangnya biaya administrasi secara besar, biaya transportasi, dan proses yang panjang. Lalu kesesuaian prosedur yang merupakan kesesuaian antara proses teknis dengan aturan hukum.

Kesesuaian prosedur Online Dispute Resolution (ODR) masih bersifat harmonis secara prinsip tetapi memiliki kesenjangan hukum (legal gap) secara signifikan dalam peraturan nasional. ODR menggunakan peraturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana beberapa kali diubah dengan UU Nomor 1 Tahun 2024. UU ITE mengatur mengenai suatu syarat sah dan keabsahan transaksi elektronik, tanda tangan secara elektronik, aspek hukum pidana siber, perlindungan data pribadi, dan bukti elektronik. Namun untuk pengaturan prosedur secara lebih komprehensif mengenai penyelesaian sengketa secara digital atau online, dan juga untuk proses mediasi online dan arbitrase online tidak diatur lebih rinci, dikarenakan lebih menekankan hanya pada aspek hukum pidana. Tidak diaturnya secara lebih komprehensif dalam UU ITE menimbulkan suatu masalah yaitu tidak pastinya suatu standar prosedural yang harus dipatuhi.

Kemudian untuk Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase) sebagai payung hukum utama dalam ADR belum mengatur lebih jauh penyelesaian sengketa secara elektronik atau online. Dalam hal ini UU Arbitrase hanya mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara konvensional, yaitu penyelesaian sengketa yang mana para pihak yang bersengketa bertemu secara langsung, kemudian bukti-bukti secara fisik dan langsung. Lebih lanjut dikenal suatu istilah tempat arbitase, dimana tempat arbitase dalam kondisi arbitase online menjadi kabur dikarenakan untuk memenuhi suatu prosedur hukum, dan juga tidak memenuhinya syarat formal putusan arbitase yaitu tanda tangan yang dilakukan para pihak di dokumen fisik. Hal ini dapat memicunya kerancuan dalam pengakuan di pengadilan karena tidak memenuhi syarat formil yang diatur oleh regulasi peraturan.

Meskipun UU Arbitrase belum mengatur penyelesaian sengketa secara elektronik, namun UU ITE mengakui keberadaan para pihak untuk memilih suatu forum untuk menyelesaikan sengketa secara elektronik, lebih tepatnya pada pasal 18 ayat (4) yang berbunyi "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." Maka hal ini relevan dalam penyelesaian sengketa Online Dispute Resolution (ODR) dikarenakan sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa. Kemudian meskipun UU Arbitrase hanya mengakui bukti-bukti secara fisik, namun bukti elektronik diakui dalam UU ITE sehingga dapat menjadi dasar hukum dalam penyelesaian sengketa ODR tepatnya pada pasal 5 UU ITE yaitu pada ayat 1 yang berbunyi "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah." Sehingga alat bukti elektronik memiliki keabsahan bukti dalam penyelesaian sengketa para pihak secara online melalui mekanisme ODR. Kemudian dalam pasal 52 ayat (1) huruf j UU Arbitrase yaitu arbitase harus tanda tangan arbiter atau majelis arbiter. Hal ini dikarenakan belum diatur untuk tanda tangan secara digital, namun dalam UU ITE telah diatur tanda tangan elektronik dan merupakan alat bukti yang sah, sehingga dalam penyelesaian perkara arbitase dapat melalui media elektronik.

B. Bagaimana verifikasi pembuktian dalam Online Dispute Resolution (ODR) ditinjau dari ketentuan sertifikasi elektronik UU ITE

Ketentuan Sertifikasi Elektronik menurut UU ITE yaitu UU No. 11 Tahun 2008 terdapat pada pasal 11 dan pasal 12. Pada pasal 11 ayat 1 menyatakan bahwa "Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
b. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
c. segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
d. segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan TandaTangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatangannya; dan
f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait."

Kemudian diatur dalam pasal 12 UU ITE yaitu UU No. 11 Tahun 2008 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya." Sehingga untuk verifikasi identitas Online Dispute Resolution wajib untuk memerhatikan ketentuan pasal 11 dan pasal 12 UU ITE, dimana para pihak dalam menyelesaikan sengketa menggunakan mekanisme tanda tangan elektronik yang wajib diberikan pengamaman atas tanda tangan elektronik. Seperti contoh untuk

mekanisme arbitase dimana di dalam UU Arbitrase hanya diatur secara fisik penyelesaian sengketa dan belum diakui mekanisme tanda tangan elektronik, maka UU ITE telah mengatur lebih lanjut tentang penyelesaian sengketa melalui tanda tangan elektronik sehingga para pihak diakui dalam hukum.

Online Dispute Resolution (ODR) umumnya digunakan untuk suatu transaksi elektronik. Dalam pasal 18 ayat 1 UU ITE yaitu UU No. 11 Tahun 2008 ayat (1) yaitu " Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak." Kemudian dalam pasal 18 ayat (4) 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." Sehingga untuk verifikasi identitas dalam penyelesaian sengketa ODR dalam transaksi elektronik terlebih dahulu untuk melihat keabsahan dari suatu kontrak elektronik para pihak, dan juga setelah itu para pihak menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional. Maka dalam hal ini kontrak elektronik memiliki kedudukan hukum yang sangat penting dalam penyelesaian sengketa ODR dalam transaksi elektronik.

Kemudian Online Dispute Resolution memiliki tantangan dalam pelaksanaan di Indonesia. Dalam hal ini untuk otentikasi alat bukti digital, karena belum seluruh pelaku usaha memiliki suatu sertifikat elektronik yang sudah terakreditasi. Kemudian untuk pembuktian keaslian alat bukti, dan keabsahan suatu dokumen. Setelah itu terdapat ketimpangan dari infrasktur teknologi yang tersedia dan juga pemahaman digital di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, Online Dispute Resolution (ODR) merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet, khususnya dalam transaksi perdagangan elektronik (e-commerce). ODR dapat dilakukan melalui mekanisme negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase secara online sehingga memberikan kemudahan bagi para pihak dalam menyelesaikan sengketa dengan lebih cepat, efisien, serta menghemat biaya dan tenaga. Secara prinsip, penerapan ODR memiliki dasar hukum yang berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Namun, pengaturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa secara elektronik masih belum komprehensif, terutama terkait mekanisme arbitrase online, persyaratan formal putusan, dan kepastian hukum dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan regulasi agar penerapan ODR dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian hukum serta perlindungan bagi para pihak yang bersengketa.

Selanjutnya, verifikasi pembuktian dalam ODR memerlukan kejelasan identitas para pihak, keabsahan kontrak elektronik, serta autentikasi dan keaslian alat bukti digital. Berdasarkan ketentuan UU ITE, informasi elektronik, dokumen elektronik, dan tanda tangan elektronik dapat memiliki kekuatan hukum apabila memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Ketentuan mengenai tanda tangan elektronik dan pengamanannya menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa

dokumen yang digunakan dalam proses penyelesaian sengketa dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Meskipun demikian, pelaksanaan ODR di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum meratanya sertifikasi elektronik yang terakreditasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya pemahaman digital sebagian masyarakat, serta belum jelasnya standar prosedur pembuktian elektronik secara menyeluruh. Dengan demikian, diperlukan harmonisasi peraturan perundang-undangan, peningkatan keamanan sistem elektronik, penguatan sertifikasi elektronik, dan edukasi digital bagi masyarakat agar ODR dapat menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang terpercaya, aman, dan memberikan kepastian hukum.

DAFTAR REFERENSI

1. Allicia Putri Prasetyaji, Adetya Firnanda, Darius Gavin, "Online Dispute Resolution(ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Guna Mewujudkan Perfect Procedural Justice", JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan politik, Vol. 5, No. 2, Desember 2024, hlm 880.
2. Arti Hukum, "Transaksi Elektronik", 5 September 2026, diakses dari https://www.artihukum.com/transaksi-elektronik pada tanggal 20 Oktober 2026.
3. Daniel Simamora, "Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerse", Eksekusi, Vol. 2 No. 2, Desember 2020, hlm 187-189.
4. Dian Hanida, "Penerapan Online Dispute Resolution (Odr) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia", YUSTISI: JURNAL HUKUM & HUKUM ISLAM, Vol. 10 No. 3, Oktober 2023, hlm 34-37.
5. Firda Ainun Fadillah, Saskia Amalia Putri, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase(Literature Review Etika)", JIMT: JURNAL ILMU MANAJEMEN TERAPAN, Volume 2, Issue6, Juli 2021, hlm 750-751.
6. H. Endang Hadrian, "Penyelesaian Sengketa pada Sistem Peradilan Perdata sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan di Indonesia", Depok: Rajawali Pers, Tahun 2022, hlm 1-3.
7. Hanin Muna Saniyyah, "Transformasi Arbitrase Berbasis Online Dispute Resolution (ODR) : Praktik Global dan Implikasi Hukumnya di Indonesia", JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN ILMU, Vol 3 No.4 Agustus 2026, hlm 235-236
8. Helmi Shemi, "9 Pengertian E-Commerce Menurut Para Ahli", IDN TIMES, 12 Mar 2026, diakses dari https://www.idntimes.com/business/economy/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli-00-cnsk2-vr1tp9 pada tanggal 20 Oktober 2026.
9. Irnawati, Adenis Satriawan, "Arbitrase Solusi Alternatif dalam Penyelesaian Sengketa", Media Hukum Indonesia (MHI), Vol. 4, No. 2, Juni 2026, hlm 919-920.
10. Lovika Augusta Purwaningtyas, Rindang Gici Oktaviani, Arifan Oktafianto, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia", Prosiding Seminar Nasional Akademik: Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, hlm 768.
11. Maria Lusia Mutiara Lori, Ronli Anugrah Amnifu, Osoroi Maryano Sombai,Yohanes Pemandi Lian "Analisis Pemanfaatan E-Commerce dan Digital Marketing sebagai Pendorong Produktivitas UMKM di Kota Kupang", SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, Vol. 9, No. 1, January 2026.

12. Nurul Jamila, Faizal Amir, "Efektivitas Online Alternative Dispute Resolution Dalam Penanganan Sengketa Pembiayaan Di Koperasi Syariah", Adz Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume 9 Nomor 2, Tahun 2024, hlm 267.
13. Opniel Harsana B Pongkadang, "Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis", Divya Media Pustaka, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, April 2026
14. Prasetyo Budi Wicaksana, Irawan Randikaparsa, Feryal Sadidah Basrawy, "Peran Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Mewujudkan Prinsip Keadilan Restoratif Di Indonesia: Tinjauan Yuridis Normatif", Science and Education Journal, Volume 5. No. 2 Tahun 2026
15. Putri Verisca Salsabila, Ferry Irawan Febriansyah, Aries Isnandar, "Penyelesaian Sengketa Perdata dalam Transaksi E-Commerce melalui Online Dispute Resolution", JURAGAN: Jurnal Ragam Pengabdian – Penelitian, Vol. 3, No. 2, Tahun 2026, hlm 1362-1365.
16. Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia", Padjadjaran Law Review, Volume 11, Nomor 1, 1 Juli 2023, hlm 72.
17. Sidi Ahyar Wiraguna, "Metode Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif di Indonesia", PUBLIC SPHARE: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum, Vol. 3, No. 3, November 2024, hlm 59-60.
18. Undang-undang (UU) No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, LN. 1999/ No. 138, TLN NO. 3872
19. Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), LN 2024 (1), TLN (6905)