

**SKRIPSI**

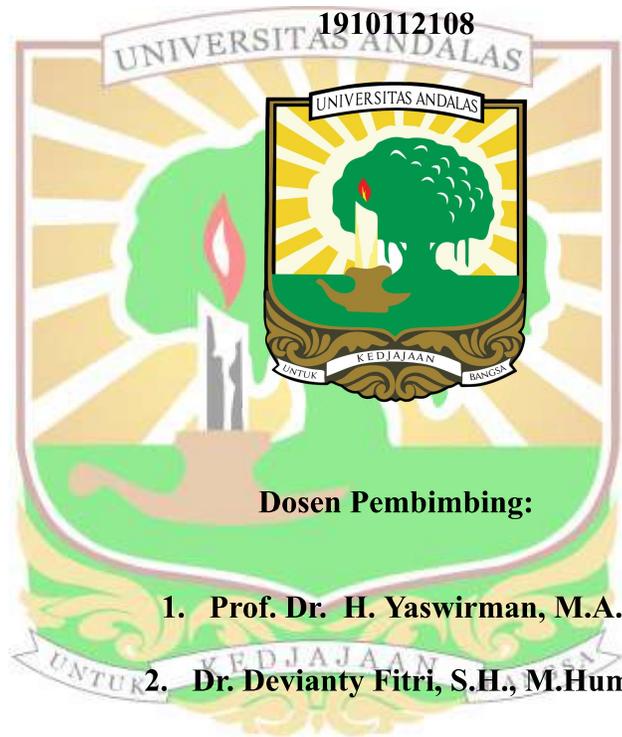
**PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI *ONLINE* MELALUI *ONLINE***

***DISPUTE RESOLUTION (ODR)***

**Disusun Oleh:**

**Rissa Attaya Sakina**

**1910112108**



**Dosen Pembimbing:**

**1. Prof. Dr. H. Yaswirman, M.A.**

**2. Dr. Devianty Fitri, S.H., M.Hum.**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2025**

**PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI *ONLINE* MELALUI  
*ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)***

(Rissa Attaya Sakina, 1910112108, Prof.Dr.H.Yaswirman, M.A., Zulkifli,  
S.H.,M.H., Dr. Devianty Fitri. S.H., M.Hum. Fakultas Hukum Universitas  
Andalas, 70 Halaman,2025)

**ABSTRAK**

Transaksi jual beli secara *online* atau dikenal juga dengan *e-commerce* adalah sistem perdagangan secara elektronik yang dibantu dengan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Perjanjian jual beli ini sudah menjadi bagian dari pola hidup masyarakat Indonesia, khususnya pada saat pandemi Covid-19. Namun, tidak jarang juga masyarakat mengalami kerugian dalam transaksi secara *online* ini. Seiring dengan peningkatan pemanfaatan *e-commerce* beberapa tahun belakang ini oleh masyarakat Indonesia maka sengketa dalam transaksi ini juga ikut meningkat, sehingga diperlukannya penyelesaian yang cepat, efisien dan biaya murah. Untuk menanggulangi fenomena ini dibutuhkan penyelesaian sengketa secara *Online Dispute Resolution (ODR)*. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kedudukan hukum penggunaan metode ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli menurut peraturan perundang-undangan Indonesia. (2) Untuk mengetahui apa saja peraturan perundang-undangan yang mendukung hadirnya ODR di Indonesia dan apa saja faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Pengumpulan data dengan studi pustaka dari jurnal dan buku. Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) Penggunaan ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* memiliki kedudukan hukum yang sah secara prinsip, namun belum diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan., (2) Hadirnya ODR di Indonesia sendiri belum bisa sepenuhnya diimplementasikan karena hambatan yang bersifat normatif, teknis dan sosial.

**Kata Kunci: E-Commerce, Sengketa Konsumen, Online Dispute Resolution (ODR)**