

Kajian Yuridis atas Efektivitas Implementasi Mediasi Elektronik Berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022

A Juridical Review of the Effectiveness of Electronic Mediation Implementation Based on Supreme Court Regulation (PERMA) No. 3 of 2022

Shaina Subha Adrini

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email: 2210611125@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstract: *The rapid expansion of e-commerce in Indonesia has intensified the need for a dispute resolution mechanism that is adaptive, efficient, and capable of safeguarding consumer rights within a highly dynamic digital marketplace. While disputes frequently stem from seemingly minor issues, such as; product mismatch, delayed delivery, or service failures. This cumulative impact significantly influences consumer trust in digital transactions. In response, Supreme Court Regulation (PERMA) No. 3 of 2022 introduces electronic mediation as a modern pathway to enhance access to justice. Using a normative legal research method, this study examines the regulatory framework of electronic mediation and its relevance to e-commerce disputes. The findings reveal that although PERMA provides a progressive structure grounded in voluntariness, accessibility, and technological integration, its practical implementation remains constrained by layered administrative requirements, uneven technological infrastructure, limited digital literacy, and the absence of institutional integration between the courts and internal dispute resolution systems offered by e-commerce platforms. These gaps create a misalignment between legal norms and the realities of dispute resolution already functioning within the digital industry. Drawing on comparative insights from Canada's Civil Resolution Tribunal, this study highlights that effective electronic mediation requires a human-centered, simplified, and integrated justice system.*

Abstract: Perkembangan pesat transaksi e-commerce di Indonesia telah meningkatkan kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif, cepat, dan berkeadilan. Di tengah dinamika sengketa konsumen yang kerap bersifat sederhana namun terjadi dalam volume besar, seperti; ketidaksesuaian produk, keterlambatan pengiriman, atau kegagalan layanan. Mediasi elektronik yang diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022 hadir sebagai instrumen modern untuk memperluas akses keadilan. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan menelaah ketentuan PERMA serta literatur terkait untuk menilai efektivitas implementasi mediasi elektronik dalam konteks sengketa e-commerce. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif PERMA telah menyediakan kerangka hukum yang progresif melalui prinsip sukarela, aksesibilitas, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi. Namun, dalam praktiknya, efektivitas mediasi elektronik masih terhambat oleh prosedur administratif yang berlapis, keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia yang belum merata, dan belum adanya integrasi antara sistem pengadilan dengan mekanisme penyelesaian sengketa internal platform e-commerce. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara norma hukum dan praktik penyelesaian sengketa yang telah berjalan secara mandiri di industri digital. Studi komparatif dengan model Civil Resolution Tribunal di Kanada memperlihatkan bahwa keberhasilan mediasi elektronik bergantung pada desain sistem yang human-centered, sederhana, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Article History

Received: November 25, 2025

Revised: November 30, 2025

Published: December 1, 2025

Keywords :

Efektivitas, Implimentasi, Mediasi Elektronik.

Kata Kunci :

Effectiveness, Implementation, Electronic Mediation



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17790376>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Digitalisasi telah mengubah cara masyarakat Indonesia hidup, bekerja, dan berbelanja. Seiring dengan meningkatnya literasi digital, e-commerce kini memainkan peran penting dalam membentuk pola konsumsi masyarakat, menjangkau semua lapisan sosial, dari mereka yang tinggal di kota kecil

hingga populasi padat di kota-kota besar di seluruh Indonesia¹. Dapat kita rasakan bersama bahwa kini kehadiran teknologi digital tak lagi sekadar menjadi sarana komunikasi dan hiburan, tetapi telah mendorong transformasi ekonomi secara signifikan. Faktor seperti kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna yang menarik dan dapat disesuaikan melalui personalisasi fitur berbasis algoritma, pembaruan sistem yang terus menerus dilakukan oleh developer, kecepatan transaksi, serta keragaman produk menjadi pilar utama yang memperkuat pertumbuhan konsumen e-commerce di Indonesia.

Namun tentu saja, tidak semua inovasi digital yang hadir dapat dianggap sebagai angin segar tanpa cela. Kemudahan yang ditawarkan platform e-commerce sering kali bersifat semu: halus permukaannya, tajam dalamnya. Tampilan yang menjanjikan kenyamanan tersebut, pada kenyataannya, dapat menyimpan berbagai potensi konflik hukum yang merugikan pengguna maupun pelaku usaha. Salah satu persoalan yang dapat mencuat adalah meningkatnya potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di platform e-commerce². Konflik ini sering kali berawal dari persoalan kecil yang seolah remeh, tetapi perlahan menjadi api dalam sekam yang dapat merugikan kedua belah pihak. Contohnya antara lain; ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, kelalaian pengemasan oleh penjual yang menyebabkan kerusakan barang dalam perjalanan, kesalahan varian yang dikirimkan oleh penjual, hingga permintaan pengembalian barang oleh konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan. Hal-hal tersebut menggambarkan bahwa di balik kemudahan bertransaksi secara digital, terdapat dinamika kompleks yang tidak bisa dipandang sebelah mata.

Oleh karena itu, dalam menghadapi persoalan ini, kehadiran negara dan hukum menjadi sangat krusial sebagai penengah yang dapat menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha³. Perkembangan teknologi yang begitu pesat sudah semestinya dibarengi dengan perlindungan hukum yang menyeluruh dan merata, tanpa membedakan lokasi atau kondisi geografis. Baik konsumen di Sabang maupun pelaku usaha di Merauke, keduanya memiliki hak yang setara atas sistem hukum yang adil, transparan, dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam PERMA No. 3 Tahun 2022 huruf a yang menyatakan bahwa "*peradilan modern berbasis teknologi informasi merupakan salah satu prasyarat terwujudnya penyelenggaraan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan serta sebagai upaya untuk meningkatkan akses terhadap keadilan.*"⁴

Sejalan dengan prinsip tersebut, penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi menjadi alternatif yang semakin relevan. Mekanisme seperti mediasi atau negosiasi berbasis teknologi, sebagaimana diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022, memungkinkan penyelesaian secara daring yang efisien dari segi waktu dan biaya. Tak hanya itu, pendekatan ini juga memiliki nilai strategis dalam menjaga relasi baik antara para pihak yang bersengketa⁵. Penyelesaian yang berbasis dialog ini mencerminkan semangat keadilan restoratif, yakni prinsip yang lebih menekankan pada pemulihan

¹ Maulana, I., & Fizzanty, T. (2024). *The Digitalization of Indonesian Small and Medium Enterprises Human Capital, Inclusivity and Platform Capitalism* (1st ed. 2024). Springer Nature Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-97-0029-5>

² Alfie Faj'ri, F., Amsal Sahban, M., Saragih, H., & Cynthia Kojongian, P. J. (2024). Digital Economy and Business Transformation in Indonesia: An Exploration of Opportunities and Challenges. *Nomico*, 1(6), 108–117. <https://doi.org/10.62872/xer5f812>

³ Hernawan, & Wijaya, I. D. (2024). An Analysis of the Challenges and Opportunities for Governance in Indonesia during the Digital Transformation of Public Organisations. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, 2(1), 236–243. <https://doi.org/10.37476/presed.v2i1.45>

⁴ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/perma-nomor-3-tahun-2022/detail>, diakses pada 25 Juni 2025.

⁵ Dwi Handayani, Andi Risma, & Dian Septiandani. (2023). Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Elektronik Di Era New Normal. *DiH*, 2(19), 101–121. <https://doi.org/10.30996/dih.v19i1.8625>

relasi dan penyelesaian damai, bukan semata-mata pada penghukuman. Dalam adagium hukum dikenal prinsip *fiat justitia ruat caelum*; keadilan harus ditegakkan, walaupun langit runtuh. Namun dalam proses penyelesaian sengketa bisnis digital yang dinamis, keadilan tidak cukup hanya ditegakkan secara kaku, tetapi juga harus hadir secara bijak, adaptif, dan membumi agar manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh para pihak yang terlibat.

Untuk menjamin terciptanya keadilan tersebut, pemahaman terhadap mekanisme penyelesaian di luar pengadilan perlu diperluas ke seluruh lapisan masyarakat. Mediasi sangat memungkinkan untuk dijadikan opsi utama dalam menyelesaikan sengketa, sebab ia bersifat partisipatif dan solutif, menawarkan jalur penyelesaian yang lebih cepat, efisien, serta minim formalitas⁶. Hal ini tentu berbeda dengan penyelesaian di pengadilan yang cenderung kaku, berjenjang, dan memakan waktu lama. Proses peradilan formal kadang terasa seperti berlayar di laut birokrasi yang berombak tinggi, energi semua pihak bisa habis sebelum sampai ke tujuan.

Untuk menjamin kelancaran proses mediasi dalam sengketa yang terjadi di sektor e-commerce, praktik penyelesaian tidak hanya dijalankan oleh lembaga formal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tetapi juga mulai diterapkan melalui kanal digital internal yang disediakan oleh berbagai platform perdagangan daring⁷. Layanan *customer care* pada platform seperti Shopee dan Tokopedia, misalnya, telah menyediakan bantuan penyelesaian sengketa yang tersedia selama 24 jam melalui fitur *Live Chat*⁸. Metode ini membuka peluang bagi proses penyelesaian yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan para pihak. Kemudahan dalam berkomunikasi, kecepatan dalam proses klarifikasi, serta sistem pengembalian dana yang cepat dan terintegrasi menjadikan bentuk mediasi ini terasa lebih manusiawi dan solutif⁹. Dengan pendekatan partisipatif dan komunikasi yang terbuka, penyelesaian sengketa melalui proses mediasi memiliki potensi besar untuk menyelesaikan konflik yang kompleks sekalipun. Dalam hal ini, pepatah “tak ada kusut yang tak bisa diurai” menjadi relevan: selama terdapat niat dan komitmen dari para pihak, perselisihan dapat diselesaikan secara damai.

Lebih dari sekadar menyelesaikan persoalan hukum, mediasi dalam sengketa konsumen digital juga memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan elektronik. Studi-studi terkini menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi tidak hanya dinilai dari tercapainya kesepakatan akhir, melainkan juga dari prosesnya yang mampu memulihkan komunikasi serta membangun kembali kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha⁶. Dalam ekosistem digital yang kompetitif, reputasi dan loyalitas konsumen merupakan aset penting yang tidak ternilai.

Maka dapat diketahui bahwa pertumbuhan e-commerce di Indonesia tidak hanya menciptakan peluang kemajuan ekonomi, tetapi juga menghadirkan tantangan hukum yang tidak bisa diabaikan⁷. Untuk mewujudkan ekosistem digital yang aman dan berkelanjutan, dibutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, adaptif, dan inklusif. Mediasi menjadi jawaban atas kebutuhan tersebut, karena mampu menjembatani celah antara prosedur hukum yang formal dan realitas dinamis di ruang digital⁸. Pertanyaannya kini, sejauh mana efektivitas implementasi mediasi elektronik, khususnya sebagaimana diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022, dalam menjawab kompleksitas sengketa di era perdagangan digital?

⁶ Amalia, A. N., & Ramdan, M. (2024). Online Dispute Resolution (ODR): Pillar of a Modern and Inclusive Judicial System in Indonesia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS*, 7(11). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i11-46>

⁷ Assadath, F. D., & Setiawati, D. (2025). Implementasi Teknologi dalam Penyelesaian Sengketa: Penggunaan Platform Online Dispute Resolution di Indonesia. *Borobudur Law and Society Journal*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.31603/12766>

⁸ Soleh Hasan Wahid, *Formulation of a Risk-Based Online Dispute Resolution Model for E-Commerce in Indonesia: Legal Framework and its Application*, *International Journal of Arts and Humanities Studies* 3, no. 2 (2023): 9–23, <https://doi.org/10.32996/ijahs.2023.3.2.2>.

Pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas implementasi mediasi elektronik dalam menjawab kompleksitas sengketa di era perdagangan digital tidak dapat dilepaskan dari kenyataan bahwa dinamika transaksi daring terus berkembang dengan cepat, bahkan sering kali melampaui kemampuan regulasi formal untuk mengejar ritmenya⁹. Transaksi yang terjadi secara instan, tanpa tatap muka, dan menjangkau lintas wilayah, menghadirkan tantangan baru dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, perselisihan dalam domain e-commerce dapat berawal dari hal-hal yang tampaknya sepele, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk, atau kelalaian dalam pengemasan yang berujung pada kerugian atau kerusakan barang. Namun persoalan-persoalan tersebut dapat berdampak besar terhadap kepercayaan konsumen terhadap sistem e-commerce secara keseluruhan.

Kondisi tersebut mendorong perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu menyesuaikan diri dengan karakter transaksi digital yang cepat, dinamis, dan berskala besar¹⁰. Mediasi kemudian hadir sebagai salah satu bentuk penyelesaian yang relevan karena menawarkan pendekatan partisipatif dan lebih berorientasi pada pemulihan relasi, bukan hanya pada penghukuman¹¹. Sistem litigasi formal yang cenderung kaku dan memakan waktu panjang sering kali tidak ideal untuk menangani sengketa dalam sektor e-commerce yang menuntut kecepatan dan efisiensi.

Sebagai bentuk respons terhadap tantangan tersebut, Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik. Regulasi ini hadir untuk mendukung pelaksanaan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan, serta untuk memperluas akses terhadap keadilan melalui pemanfaatan teknologi. Melalui PERMA ini, proses mediasi dapat dilaksanakan secara daring dengan tetap menjunjung asas keadilan, kerahasiaan, efisiensi, dan kesetaraan¹². Dengan demikian, mediasi elektronik diharapkan mampu menjadi sarana penyelesaian yang lebih kontekstual dengan perkembangan zaman.

Namun demikian, penerapan mediasi elektronik berdasarkan PERMA tersebut belum berjalan secara optimal¹³. Tidak semua pengadilan yang tersebar di Indonesia memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, begitu pula dengan kesiapan sumber daya manusia untuk mengelola mediasi secara elektronik¹⁴. Di sisi lain, penyelesaian sengketa secara digital justru telah lebih dulu diadopsi oleh berbagai platform e-commerce melalui kanal internal, seperti layanan pelanggan daring yang tersedia selama 24 jam¹⁵. Bagi konsumen, kemudahan mengakses kanal-kanal ini memberikan pengalaman penyelesaian yang lebih cepat dan praktis, meskipun belum sepenuhnya memiliki pengakuan hukum dalam kerangka penyelesaian sengketa formal.

⁹ Subagyo, B. S. A., Romadhona, M. K., Chumaida, Z. V., Suheryadi, B., & Elkhasha, N. S. (2024). Can Indonesia's Laws Keep Up? Protecting Consumer Rights in Digital Transactions. *Journal of Law & Legal Reform*, 5(3), 869–890. <https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202>

¹⁰ Ramadhani, N., Afriana, A., & Yuanitasari, D. (2025). Online Dispute Resolution as A Mechanism for Resolving Consumer Disputes in The Marketplace in Seeking Justice. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(5), 4984–4999. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51166>

¹¹ Subagyo, B. S. A., Satory, A., Suheryadi, B., Melissa, Yeri, H. N., & Indiaty, K. A. L. (2025). In the Context of Consumer Protection Law, E-Commerce and Its Settlement: Lesson from Indonesia, Malaysia, and European Union. *Journal of Posthumanism*, 5(1), 379–397. <https://doi.org/10.63332/joph.v5i1.567>

¹² Rosalina, M. (2023). PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PERMA NOMOR 1 TAHUN 2016 DAN PERMA NOMOR 3 TAHUN 2022 (Suatu Perbandingan). *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, 22(3), 384–389. <https://doi.org/10.30743/jhk.v22i3.6979>

¹³ Djaja, B., & Soewito, R. I. (2024). THE MECHANISM OF ACCOMPLISHMENT OF CONSUMER COMPLAINTS IN REVIEW AND THE IMPLEMENTATION OF CIVIL LAW IN INDONESIA. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 3(4), 378–387. <https://doi.org/10.53067/ijomral.v3i4.234>

¹⁴ Khuan, H., Fitriani, A., Judijanto, L., & Polontoh, H. M. (2025). The Dispute Resolution Revolution: A Civil Law Analysis of Online Dispute Resolution (ODR) Mechanisms. *Ipsa Jure*, 1(12), 32–45. <https://doi.org/10.62872/rfr3fg70> ¹⁵ Felix & Rembulan (2023).

Realitas tersebut menciptakan kesenjangan antara norma hukum dan praktik yang terjadi di lapangan. Ketika mediasi elektronik yang diatur dalam PERMA belum dapat diakses secara merata dan kanal penyelesaian internal belum mendapatkan legitimasi hukum yang jelas, maka akses terhadap keadilan berpotensi terhambat¹⁵. Apabila implementasi mediasi elektronik tidak dioptimalkan, kekosongan regulatif yang tercipta akan terus menjadi batu sandungan yang merugikan kedua belah pihak. Ketidakpastian dalam mekanisme penyelesaian sengketa bukan sekadar memperlambat jalannya keadilan, tetapi juga menggerus rasa aman hukum yang semestinya menjadi fondasi transaksi digital. Ketidakteraturan semacam ini, dalam ekosistem digital yang sangat mengan²¹dalkan kepercayaan serta kepastian, berpotensi mengikis fondasi kepercayaan yang telah dibangun selama bertahun-tahun, sekaligus membuka celah yang melemahkan kredibilitas sistem perdagangan elektronik Indonesia di mata publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif, yaitu dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan. Fokusnya adalah pada implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan secara Elektronik, dan bagaimana prinsip-prinsipnya beririsan dengan praktik mediasi non-pengadilan dalam sengketa e-commerce. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan untuk mengkaji substansi aturan yang berlaku, serta pendekatan konseptual untuk memahami gagasan hukum terkait mediasi elektronik dan perlindungan konsumen di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan mediasi elektronik berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022 dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di e-commerce?

Implementasi mediasi elektronik sebagaimana diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022 merupakan salah satu upaya Mahkamah Agung dalam merespons kebutuhan sistem peradilan modern. Kehadiran aturan ini menjadi bukti bahwa hukum tidak boleh berjalan di belakang zaman.¹⁶ Seiring berkembangnya transaksi digital, termasuk di sektor e-commerce, kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan berbasis teknologi menjadi semakin mendesak.²³ Mediasi elektronik diharapkan dapat menjawab tantangan tersebut sekaligus memperluas akses terhadap keadilan.

Dalam regulasi ini, mediasi elektronik didefinisikan sebagai proses penyelesaian sengketa melalui bantuan mediator dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.¹⁷ PERMA menekankan lima prinsip utama yang menjadi dasar pelaksanaan mediasi, yakni sukarela, rahasia, efektif, aman, dan dapat diakses oleh para pihak.¹⁸ Kelima prinsip ini sesungguhnya merupakan

¹⁵ Dianta, D. (2023). Urgensi Penegakan Hukum E-Commerce di Indonesia: Sebuah Tinjauan Yuridis.

Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i1.173> ²¹ Anjani, M. R., & Santoso, B. (2018). URGensi REKONSTRUKSI HUKUM E-COMMERCE DI INDONESIA. *Law Reform : Jurnal Pembaharuan Hukum (Semarang) (Online)*, 14(1), 89–103. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239>

¹⁶ Rifai, A. (2022). The Settlement of Electronic Commerce Transactions Through Online Dispute Resolution Mediation (ODR) in Indonesia. *Activa Yuris: Jurnal Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.25273/ay.v2i1.10983> ²³ *Ibid.*, hlm. 2.

¹⁷ Yuniarti, S. (2019). Online Dispute Resolution as Future Dispute Settlement in Indonesia. *Proceedings of the Proceedings of The 1st Workshop Multimedia Education, Learning, Assessment and Its Implementation in Game and Gamification, Medan Indonesia, 26th January 2019, WOMELA-GG*. <https://doi.org/10.4108/eai.26-1-2019.2283268>

¹⁸ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB II Prinsip Penyelenggaraan Mediasi Elektronik, Pasal 2.

semangat universal dari proses mediasi yang bersifat partisipatif dan berorientasi pada pemulihan hubungan, bukan penghukuman.

Secara dasar, PERMA No. 3 Tahun 2022 telah memberikan kerangka hukum yang cukup komprehensif. Prosedur formal telah dijabarkan dengan cukup jelas, mulai dari penunjukan mediator hingga pembuatan berita acara kesepakatan. Namun demikian, implementasi peraturan ini di lapangan tidak semudah yang dibayangkan, terlebih jika dikaitkan dengan karakteristik sengketa e-commerce yang cenderung sederhana, bernilai kecil, namun sangat dinamis.

Salah satu hal yang perlu disorot adalah ketentuan dalam Pasal 6, yang menyatakan bahwa mediasi hanya dapat dilaksanakan secara elektronik apabila disetujui oleh para pihak. Hakim wajib menyerahkan formulir persetujuan mediasi elektronik untuk ditandatangani, baik oleh para pihak secara langsung maupun melalui kuasa hukumnya.¹⁹ Meskipun ketentuan ini menjunjung asas sukarela, dalam praktiknya justru berpotensi menjadi hambatan administratif, terutama bagi konsumen biasa yang tidak terbiasa bersentuhan dengan prosedur peradilan.

Permintaan untuk menandatangani formulir dapat memperlambat proses, mengingat banyak pihak mungkin tidak memahami pentingnya formulir tersebut atau kesulitan mengaksesnya, apalagi jika tidak didampingi penasihat hukum. Di sinilah muncul kesenjangan: di satu sisi, proses peradilan ingin tampil modern dan berbasis teknologi, namun di sisi lain, masih mempersyaratkan tahapan administratif yang membebani pihak yang awam hukum.

Hal serupa juga terlihat dalam Pasal 7 ayat (2), yang mensyaratkan para pihak untuk menyerahkan KTP atau identitas resmi lainnya, pas foto terbaru, serta keterangan domisili elektronik. Ketentuan ini dimaksudkan untuk memastikan validitas identitas dan keabsahan proses mediasi elektronik. Namun dalam praktiknya, hal ini bisa menjadi beban tambahan, terutama untuk kasus yang melibatkan konsumen individu dengan nilai kerugian yang tidak besar. Persyaratan tersebut cenderung dirasakan tidak sebanding dengan kepentingan sengketa yang dipersoalkan. Bagi banyak konsumen, menyerahkan dokumen pribadi hanya untuk menyelesaikan satu pesanan yang tidak sesuai atau rusak, terasa seperti berurusan dengan birokrasi yang rumit dan tidak proporsional.

Maka, di sinilah letak tantangan implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022: peraturan yang ideal secara normatif belum tentu kompatibel dengan dinamika transaksi digital sehari-hari. Sengketa di e-commerce sering kali bersifat cepat dan kasuistik. Sistem penyelesaian internal yang dibangun oleh platform seperti Shopee dan Tokopedia pun berkembang untuk merespons kebutuhan itu. Dengan layanan pelanggan yang tersedia 24 jam, mediasi internal bisa dilakukan melalui antarmuka digital yang sederhana dan langsung. Konsumen tidak perlu mengunggah KTP atau mengisi formulir panjang untuk menyelesaikan masalah, melainkan cukup melalui tombol “ajukan komplain” dan “permintaan pengembalian dana” yang langsung terhubung ke sistem dispute resolution.²⁷

Namun di balik kemudahan itu, muncul pula kekosongan hukum. Mediasi internal yang dijalankan oleh platform tidak diatur secara khusus dalam regulasi formal. Tidak ada jaminan posisi tawar yang seimbang antara konsumen dan platform. Hasil kesepakatan tidak selalu terdokumentasi dengan baik, dan apabila terjadi ketidakpuasan, tidak tersedia jalur lanjutan yang terintegrasi ke sistem peradilan.²⁸ Di sinilah peran PERMA seharusnya menjadi jembatan. Meskipun diatur untuk peradilan, prinsip-prinsip dan tata cara yang tertuang dalam PERMA dapat dijadikan standar etik dan operasional untuk menyusun mekanisme penyelesaian sengketa digital yang lebih aman dan berkeadilan.

Dengan kata lain, implementasi PERMA tidak harus berhenti di lingkungan pengadilan, melainkan dapat dikembangkan melalui sinergi antara lembaga peradilan dan pelaku industri digital.

¹⁹ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB III Pelaksanaan Mediasi Elektronik, Pasal 6.

Untuk itu, dibutuhkan langkah strategis seperti integrasi sistem elektronik pengadilan dengan platform dagang, pembentukan SOP penyelesaian sengketa lintas lembaga, serta penyederhanaan persyaratan administratif bagi mediasi ringan yang bernilai kecil.

Mediasi elektronik seharusnya menjadi ruang yang ramah bagi semua kalangan, bukan hanya bagi mereka yang memahami hukum atau terbiasa mengakses pengadilan. Apabila terlalu banyak prosedur administratif yang harus dilalui, seperti pengumpulan dokumen identitas, pas foto, formulir persetujuan, dan keterangan domisili elektronik, maka semangat efisiensi yang diusung PERMA bisa kehilangan maknanya. Justru yang muncul adalah kesan bahwa prosesnya rumit, berlapis, dan jauh dari jangkauan pengguna umum.

Dengan mempertimbangkan berbagai hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mediasi elektronik berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022 merupakan instrumen hukum yang penting dalam memperkuat mekanisme Penyelesaian sengketa di ranah digital. Namun, dalam praktiknya, terutama pada perkara-perkara sengketa konsumen di sektor e-commerce, peraturan ini masih menghadapi tantangan yang nyata. Mekanisme yang terlalu prosedural, kurang adaptif, serta belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan masyarakat digital menjadi alasan utama mengapa mediasi elektronik belum sepenuhnya menjadi pilihan yang populer dan efektif.²⁰

Oleh karena itu, tantangan ke depan tidak hanya terletak pada penyempurnaan regulasi, tetapi juga pada perumusan strategi integrasi antar sistem, penyederhanaan prosedur, serta edukasi hukum kepada masyarakat. Jika hal-hal tersebut dapat dioptimalkan, maka mediasi elektronik tidak hanya akan hidup di atas kertas hukum, tetapi juga hadir nyata sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang humanis, adaptif, dan berkeadilan dalam era perdagangan digital yang terus bergerak maju.

Tantangan implementasi mediasi elektronik dalam penyelesaian sengketa e-commerce berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022?

Meskipun mediasi elektronik telah diatur secara formal melalui PERMA No. 3 Tahun 2022 dan diharapkan menjadi solusi alternatif yang cepat, efisien, serta hemat biaya dalam menyelesaikan sengketa perdata, implementasinya di lapangan tidak serta-merta berjalan mulus. Terutama dalam sektor e-commerce, sejumlah tantangan teknis, struktural, dan sosial masih menjadi penghambat dalam penerapannya secara luas dan merata.²¹

Pertama-tama, terdapat hambatan yang bersifat teknis dan infrastruktur. Seperti yang dijabarkan dalam PERMA, pelaksanaan mediasi elektronik mengandalkan penggunaan aplikasi digital dan ruang virtual sebagai tempat mediasi yang sah.²² Akan tetapi, pemanfaatan teknologi ini tidak merata di seluruh wilayah Indonesia.

Akses terhadap jaringan internet yang stabil masih menjadi tantangan besar, terutama bagi konsumen atau pelaku usaha mikro yang berada di wilayah pelosok. Ketiadaan perangkat yang memadai, kurangnya literasi digital, dan keterbatasan dalam penggunaan sistem online menjadikan akses terhadap proses mediasi elektronik tidak selalu mudah atau inklusif.²³

²⁰ Rohaini, R., Anjani, E., Rusmawati, D. E., & Wardhani, Y. K. (2025). REFORMING ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) REGULATIONS IN GROWING E-COMMERCE FOR LEGAL CERTAINTY AND PROTECTION. *Cepalo*, 9(1), 69–80. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v9no1.3335>

²¹ Rizkiana, R. E. (2021). The Future of Online Dispute Resolution: Building A Framework for E-Commerce Dispute Resolution in Indonesia. *The Lawpreneurship Journal*, 1(2), 114–138. <https://doi.org/10.21632/tlj.1.2.114-138>

²² Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 angka 7, 8, dan 9.

²³ Afrina, C., Zulaikha, S. R., & Jumila, J. (2024). The Low Level of Digital Literacy in Indonesia: An Analysis of Online Media Content. *Record and Library Journal (Online)*, 10(2), 374–387. <https://doi.org/10.20473/rjlj.V10-I2.2024.374-387>

Di sisi lain, meskipun prinsip “akses terjangkau” termuat dalam Pasal 2 PERMA, pelaksanaannya masih perlu dikritisi. Banyak pengguna yang justru merasa proses ini masih terkesan kaku dan administratif, sebagaimana terlihat dalam ketentuan Pasal 6 dan Pasal 7 ayat (2). Persyaratan administratif seperti tanda tangan formulir persetujuan mediasi elektronik, unggahan kartu identitas, pas foto, serta domisili elektronik, meskipun ditujukan untuk menjamin validitas proses, pada praktiknya justru menjadi hambatan. Untuk sengketa bernilai kecil seperti pengembalian barang atau keterlambatan pengiriman, prosedur ini terasa tidak sepadan. Bagi konsumen biasa, langkah-langkah tersebut bahkan bisa menjadi titik patah semangat, dan berujung pada keengganan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur mediasi yang telah disediakan pengadilan.

Masalah lain yang tak kalah penting adalah soal perlindungan data dan keamanan sistem. Dalam mediasi elektronik, proses komunikasi, dokumen pendukung, dan informasi pribadi para pihak harus dilindungi secara maksimal. Sayangnya, tidak semua pengadilan atau lembaga yang menangani mediasi elektronik telah memiliki sistem keamanan digital yang memadai. Risiko kebocoran data, penyalahgunaan identitas, atau serangan siber menjadi kekhawatiran tersendiri, terlebih jika dokumen diserahkan melalui jalur yang tidak terenkripsi atau tidak terintegrasi secara sistematis.²⁴

Tantangan juga muncul dari sisi sumber daya manusia. Tidak semua mediator, panitera, dan aparat pengadilan memiliki kapasitas teknis dalam mengelola mediasi secara daring. Perbedaan dinamika antara mediasi luring dan daring membutuhkan kemampuan komunikasi, empati, dan kendali ruang virtual yang tidak bisa diasumsikan hadir begitu saja.²⁵ Sementara itu, dari sisi pengguna, banyak pihak yang belum memahami hak dan prosedur dalam mediasi elektronik, apalagi yang melibatkan platform e-commerce.²⁶ Tanpa edukasi yang menyeluruh, mediasi hanya akan dimaknai sebagai formalitas tambahan yang membingungkan, bukan sebagai ruang dialog yang menyelesaikan masalah.

Selain itu, belum adanya integrasi antara mediasi formal yang diatur PERMA dan sistem penyelesaian sengketa internal platform dagang juga menjadi masalah tersendiri. Shopee, Tokopedia, dan platform lainnya memang telah menyediakan kanal komplain dan bantuan 24 jam. Namun, sistem tersebut tidak memiliki keterhubungan dengan pengadilan atau badan hukum resmi, sehingga hasil penyelesaiannya tidak memiliki kekuatan hukum tetap. Apabila pengguna merasa tidak puas, proses harus dimulai kembali dari nol di jalur litigasi atau formal. Tidak adanya *legal bridge* antara keduanya menciptakan jarak antara hukum negara dan realitas pasar digital yang berkembang jauh lebih cepat.²⁷

Untuk memperkaya refleksi terhadap permasalahan ini, penting juga melihat praktik mediasi elektronik di luar negeri sebagai bahan perbandingan. Negara seperti Kanada dan Australia telah lebih dahulu membangun sistem mediasi daring berbasis platform yang menyatu dengan sistem hukum nasional.²⁸ Salah satu contohnya adalah Civil Resolution Tribunal (CRT), yaitu sistem penyelesaian sengketa berbasis daring pertama di Kanada yang dikembangkan oleh Provinsi British Columbia. Melalui sistem ini, penyelesaian sengketa konsumen, properti, dan asuransi dapat dilakukan

²⁴ Charnade, R. S. V. (2022). Urgent Call for Public Data Protection: Lessons from Data Leakage at the Indonesian Child Protection Commission. *Constitutionale (Online)*, 3(1), 65–74. <https://doi.org/10.25041/constitutionale.v3i1.2571>

²⁵ Kerti, N. G. N. R. M. (2023). The existence and challenges of consumer dispute settlement agency in Indonesia in globalization era. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 3(3), 233–238. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i3.739>

²⁶ Gusti, G. P., & da, H. (2023). THE IMPORTANT ROLE OF E-COMMERCE IN FORMING COMMUNITY FINANCIAL LITERACY. *Business, Organizations & Society*, 1(1), 26–29. <https://doi.org/10.26480/bosoc.01.2023.26.29>

²⁷ Rosianna Evanesa Sihombing, & Made Gede Subha Karma Resen. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>

²⁸ Australia : Putting consumers first improving dispute resolution. (2017, Sep 15). *MENA Report* <https://virtual.anu.edu.au/login/?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/australia-putting-consumers-first-improving/docview/1939377353/se-2>

sepenuhnya secara daring, mulai dari pendaftaran sengketa, komunikasi dengan mediator, hingga keluarnya putusan final.²⁹ Platform ini dirancang dengan prinsip yang ramah pengguna dan dilengkapi dengan panduan digital yang memudahkan setiap pihak untuk memahami dan menjalani proses tanpa memerlukan pendampingan hukum sekalipun.

Keunggulan dari sistem seperti CRT terletak pada keberpihakannya kepada pengguna. Tidak ada prosedur administratif yang memberatkan, dan proses mediasi berjalan bertahap secara adaptif, dimulai dari negosiasi mandiri (self-resolution tools), dilanjutkan dengan fasilitasi mediasi oleh pihak netral, dan diakhiri dengan keputusan digital yang mengikat apabila diperlukan. Pendekatan ini menempatkan pengguna sebagai pusat sistem hukum (human-centered justice), di mana keadilan tidak lagi bergantung pada kemampuan mengakses pengadilan fisik, tetapi pada kemudahan dan kesetaraan dalam mengakses layanan hukum digital.³⁰

Jika dibandingkan dengan Indonesia, terlihat bahwa permasalahan mediasi elektronik bukan terletak pada ketiadaan regulasi, tetapi pada belum terbentuknya sistem yang mendukung regulasi tersebut berjalan secara utuh. PERMA No. 3 Tahun 2022 secara normatif sudah mencerminkan arah pembaruan hukum yang progresif. Namun, apabila tidak disertai oleh dukungan teknologi, pelatihan SDM, edukasi publik, serta integrasi dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang telah berkembang di masyarakat, maka peraturan ini berisiko hanya menjadi instrumen di atas kertas.

Oleh karena itu, untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut, dibutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif. Penyederhanaan prosedur administratif dalam mediasi elektronik, khususnya untuk perkara bernilai kecil, harus segera menjadi prioritas. Penguatan kapasitas teknis para mediator dan aparat pengadilan juga menjadi krusial, sejalan dengan peningkatan literasi hukum digital di kalangan masyarakat. Di sisi lain, penting untuk membangun sistem yang memungkinkan hasil mediasi internal di platform e-commerce dapat diverifikasi secara hukum dan, bila perlu, diformalkan melalui pengadilan agar memiliki kekuatan hukum yang jelas.

Pada akhirnya, mediasi elektronik hanya akan menjadi mekanisme yang efektif jika mampu hadir sebagai sistem yang murah, ramah, fleksibel, dan terpercaya bagi seluruh lapisan masyarakat. Tanpa dukungan nyata dari seluruh ekosistem hukum dan teknologi, mediasi daring hanya akan menjadi solusi semu yang belum mampu menghapus rasa jauh antara hukum dan keadilan itu sendiri.

SIMPULAN

Mediasi elektronik, sebagaimana diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022, merupakan langkah maju dalam upaya memperluas akses terhadap keadilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Di tengah semakin meluasnya transaksi digital dan pola konsumsi masyarakat yang bergeser ke ruang daring, kehadiran jalur penyelesaian sengketa yang fleksibel dan efisien menjadi kebutuhan yang tak terelakkan. Namun, sebagaimana banyak inovasi hukum lainnya, keberhasilan aturan tidak terletak pada teksnya semata, melainkan pada sejauh mana ia dapat hidup dan dipraktikkan secara nyata dalam keseharian masyarakat.

Penelusuran terhadap implementasi PERMA ini menunjukkan bahwa upaya pembaruan tersebut masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Mulai dari prosedur administratif yang masih membebani pengguna, keterbatasan akses teknologi, hingga minimnya integrasi antara mekanisme mediasi formal dan sistem penyelesaian sengketa internal yang telah berjalan di berbagai platform e-

²⁹ Sykes, K., Dickson, R., Ewart, S., Foulkes, C., & Landry, M. (2022). Civil Revolution: User Experiences with British Columbia's Online Court. *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 37(1), 161–188. <https://doi.org/10.22329/wyaj.v37i1.7192>

³⁰ Salter, S. (2017). Online dispute resolution and justice system integration: *British Columbia's Civil Resolution Tribunal*. *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 34(1), 112–129. <https://www.erudit.org/en/journals/wyaj/2017-v34-n1-wyaj03386/1043018ar.pdf>

commerce. Ketentuan seperti Pasal 6 dan Pasal 7 ayat (2), meskipun disusun untuk menjamin legalitas, justru berpotensi menciptakan hambatan baru bagi masyarakat yang berharap pada kecepatan dan kesederhanaan proses.

Situasi ini menimbulkan pertanyaan krusial: bagaimana cara menghadirkan sistem penyelesaian sengketa yang benar-benar dirasakan dekat oleh masyarakat digital? Jawabannya bukan sekadar revisi regulasi, tetapi mencakup upaya membangun sistem hukum yang berpihak pada pengalaman pengguna. Inspirasi dapat diambil dari negara seperti Kanada, yang melalui Civil Resolution Tribunal mampu menyusun sistem penyelesaian sengketa daring dari awal hingga akhir dengan antarmuka yang ramah, progresif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dari sini tampak bahwa sistem hukum yang responsif tidak hanya lahir dari peraturan yang baik, tetapi dari keberanian untuk merombak cara hukum bekerja secara menyeluruh.

Agar mediasi elektronik benar-benar hadir sebagai jembatan antara keadilan dan kebutuhan masyarakat digital, perlu dibangun sistem yang lebih inklusif, ringan prosedur, serta terintegrasi lintas sektor. Mekanisme persetujuan dan identifikasi sebaiknya disesuaikan dengan realitas teknologi yang telah digunakan masyarakat sehari-hari. Di sisi lain, literasi hukum dan kepercayaan terhadap sistem mediasi juga perlu diperkuat melalui sosialisasi yang masif dan pendampingan yang partisipatif.

Lebih dari sekadar menyelesaikan sengketa, keberadaan mediasi elektronik seharusnya menciptakan ruang dialog yang adil, aman, dan setara bagi siapa pun yang mengaksesnya. Sebab pada akhirnya, hukum tidak hanya dituntut untuk ada, tetapi untuk hadir. Dan keadilan yang hadir bukanlah yang tinggi di menara peraturan, melainkan yang dekat, mudah dipahami, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

REFERENSI

- Achmad Romsan. (2016). *Alternatif dispute resolution (ADR): teknik penyelesaian sengketa di luar pengadilan: negosiasi dan mediasi*. Malang: Setara Press.
- Afrina, C., Zulaikha, S. R., & Jumila, J. (2024). The low level of digital literacy in Indonesia: An analysis of online media content. *Record and Library Journal*, 10(2), 374–387. <https://doi.org/10.20473/rlj.V10-I2.2024.374-387>
- Alfie Faj'ri, F., Amsal Sahban, M., Saragih, H., & Cyntia Kojongian, P. J. (2024). Digital economy and business transformation in Indonesia: An exploration of opportunities and challenges. *Nomico*, 1(6), 108–117. <https://doi.org/10.62872/xer5f812>
- Alversia, Y., & Wijayanti, R. (2019). Customer complaint response strategy in service failure: Study of online shopper in Indonesia. *AFEBI Management and Business Review*, 4(1), 13–. <https://doi.org/10.47312/ambr.v4i01.225>
- Amalia, A. N., & Ramdan, M. (2024). Online dispute resolution (ODR): Pillar of a modern and inclusive judicial system in Indonesia. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 7(11). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i11-46>
- Anjani, M. R., & Santoso, B. (2018). Urgensi rekonstruksi hukum e-commerce di Indonesia. *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum*, 14(1), 89–103. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239>
- Assadath, F. D., & Setiawati, D. (2025). Implementasi teknologi dalam penyelesaian sengketa: Penggunaan platform online dispute resolution di Indonesia. *Borobudur Law and Society Journal*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.31603/12766>
- Australia: Putting consumers first improving dispute resolution. (2017, September 15). *MENA Report*. <https://virtual.anu.edu.au/login/?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/australia-putting-consumers-first-improving/docview/1939377353/se-2?accountid=8330>

- Bambang Sutyoso. (2008). Penyelesaian sengketa bisnis melalui online dispute resolution dan pemberlakuannya di Indonesia. *Mimbar Hukum*, 20(2), 229–250.
- Charnade, R. S. V. (2022). Urgent call for public data protection: Lessons from data leakage at the Indonesian Child Protection Commission. *Constitutionale*, 3(1), 65–74. <https://doi.org/10.25041/constitutionale.v3i1.2571>
- Cita Yustisia Serfiyani, Hariyani, I., & Purnomo, R. S. D. (2013). *Buku pintar bisnis online dan transaksi elektronik: plus tips bijak mendirikan bisnis online, mengembangkan bisnis online, belanja online, transaksi online, dan menghindari penipuan online*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cortés, P. (2018). *The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative to online dispute resolution*. Cambridge University Press.
- Dianta, D. (2023). Urgensi penegakan hukum e-commerce di Indonesia: Sebuah tinjauan yuridis. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i1.173>
- Djaja, B., & Soewito, R. I. (2024). The mechanism of accomplishment of consumer complaints in review and the implementation of civil law in Indonesia. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 3(4), 378–387. <https://doi.org/10.53067/ijomral.v3i4.234>
- Dwi Handayani, A. R., & Septiandani, D. (2023). Kajian yuridis penyelesaian sengketa melalui mediasi elektronik di era new normal. *DiH*, 2(19), 101–121. <https://doi.org/10.30996/dih.v19i1.8625>
- Ermansjah Djaja. (2010). *Penyelesaian sengketa hukum teknologi informasi dan transaksi elektronik: Kajian yuridis penyelesaian secara non litigasi melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Felix, A., & Rembulan, G. D. (2023). Analysis of key factors for improved customer experience, engagement, and loyalty in the e-commerce industry in Indonesia. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 5(2sp), 196–208. <https://doi.org/10.34306/att.v5i2sp.350>
- Gusti, G. P., & da, H. (2023). The important role of e-commerce in forming community financial literacy. *Business, Organizations & Society*, 1(1), 26–29. <https://doi.org/10.26480/bosoc.01.2023.26.29>
- Hapsari, D. R. I., Ilmiawan, A. A. S., & Samira, E. (2022). Non-litigation as an environmental dispute resolution mechanism in Indonesia. *Indonesia Law Reform Journal*, 2(1), 55–66. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v2i1.20756>
- Hernawan, & Wijaya, I. D. (2024). An analysis of the challenges and opportunities for governance in Indonesia during the digital transformation of public organisations. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, 2(1), 236–243. <https://doi.org/10.37476/presed.v2i1.45>
- Joni Emirzon. (2001). *Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan: Negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kerti, N. G. N. R. M. (2023). The existence and challenges of consumer dispute settlement agency in Indonesia in globalization era. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 3(3), 233–238. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i3.739>
- Khuan, H., Fitriani, A., Judijanto, L., & Polontoh, H. M. (2025). The dispute resolution revolution: A civil law analysis of online dispute resolution (ODR) mechanisms. *Ipsa Jure*, 1(12), 32–45. <https://doi.org/10.62872/rfr3fg70>

- Kossay, M., Idris, M. F., Pratiwi, P., & Suwardi. (2025). Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata di era digital: Pendekatan empiris terhadap sistem peradilan Indonesia. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(4), 541–552. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2226>
- Maulana, I., & Fizzanty, T. (2024). *The digitalization of Indonesian small and medium enterprises: Human capital, inclusivity and platform capitalism* (1st ed.). Springer Nature Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-97-0029-5>
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan. (2022). Diakses 20 Juni 2025, dari <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/perma-nomor-3-tahun-2022/detail>
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 angka 7, 8, dan 9.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB II Prinsip Penyelenggaraan Mediasi Elektronik, Pasal 2.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan, BAB III Pelaksanaan Mediasi Elektronik, Pasal 6.
- Ramadhani, N., Afriana, A., & Yuanitasari, D. (2025). Online dispute resolution as a mechanism for resolving consumer disputes in the marketplace in seeking justice. *Eduvest: Journal of Universal Studies*, 5(5), 4984–4999. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51166>
- Rainey, D., Katsh, M. E., & Abdel Wahab, M. S. (Eds.). (2021). *Online dispute resolution: Theory and practice: A treatise on technology and dispute resolution* (2nd ed.). Eleven International Publishing.
- Rifai, A. (2022). The settlement of electronic commerce transactions through online dispute resolution mediation (ODR) in Indonesia. *Activa Yuris: Jurnal Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.25273/ay.v2i1.10983>
- Rizkiana, R. E. (2021). The future of online dispute resolution: Building a framework for e-commerce dispute resolution in Indonesia. *The Lawpreneurship Journal*, 1(2), 114–138. <https://doi.org/10.21632/tlj.1.2.114-138>
- Rohaini, R., Anjani, E., Rusmawati, D. E., & Wardhani, Y. K. (2025). Reforming online dispute resolution (ODR) regulations in growing e-commerce for legal certainty and protection. *Cepalo*, 9(1), 69–80. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v9no1.3335>
- Rosalina, M. (2023). Pelaksanaan mediasi dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016 dan PERMA Nomor 3 Tahun 2022 (Suatu perbandingan). *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat*, 22(3), 384–389. <https://doi.org/10.30743/jhk.v22i3.6979>
- Rosianna Evanesa Sihombing, & Made Gede Subha Karma Resen. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia (Hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- Salter, S. (2017). Online dispute resolution and justice system integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 34(1), 112–129. <https://www.erudit.org/en/journals/wyaj/2017-v34-n1-wyaj03386/1043018ar.pdf>
- Subagyo, B. S. A., Romadhona, M. K., Chumaida, Z. V., Suheryadi, B., & Elkhasha, N. S. (2024). Can Indonesia's laws keep up? Protecting consumer rights in digital transactions. *Journal of Law & Legal Reform*, 5(3), 869–890. <https://doi.org/10.15294/jllr.v5i3.4202>

- Subagyono, B. S. A., Satory, A., Suheryadi, B., Melissa, Y. H. N., & Indiaty, K. A. L. (2025). In the context of consumer protection law, e-commerce and its settlement: Lesson from Indonesia, Malaysia, and European Union. *Journal of Posthumanism*, 5(1), 379–397. <https://doi.org/10.63332/joph.v5i1.567>
- Sykes, K., Dickson, R., Ewart, S., Foulkes, C., & Landry, M. (2022). Civil revolution: User experiences with British Columbia's online court. *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 37(1), 161–188. <https://doi.org/10.22329/wyaj.v37i1.7192>
- Tempo. (2023, July 13). Cara mudah ajukan komplain ke Shopee bagi pelanggan. *Tempo.co*. Diakses 25 Juni 2025, dari <https://www.tempo.co/digital/cara-mudah-ajukan-komplain-ke-shopee-bagi-pelanggan--167321>
- Yuniarti, S. (2019). Online dispute resolution as future dispute settlement in Indonesia. In *Proceedings of the 1st Workshop Multimedia Education, Learning, Assessment and Its Implementation in Game and Gamification (WOMELA-GG)*. <https://doi.org/10.4108/eai.26-1-2019.2283268>