

Perkembangan dan Urgensi Penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia

Riyadus Solikhin¹

Abstrak

Perkembangan teknologi pada era industri 5.0 mendorong terjadinya peningkatan kuantitas transaksi *e-commerce* hingga dapat dilakukan lintas batas negara. Dengan meningkatnya kuantitas transaksi *e-commerce*, potensi sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen juga semakin meningkat. Untuk itu, *Online Dispute Resolution* (ODR) hadir sebagai sarana penyelesaian sengketa perdagangan elektronik. Di Indonesia, sebenarnya sudah ada kerangka regulasi yang memperbolehkan digunakannya ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perdagangan elektronik, tetapi pengaturan tersebut belum bersifat spesifik. Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai urgensi penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia, dilihat dari adanya peluang, tantangan dan manfaat dalam penerapannya. Tulisan ini mengimplementasikan metode yuridis normatif serta pendekatan perundang-undangan. Tulisan ini menemukan bahwa penerapan ODR menjadi sangat penting di Indonesia, karena terdapat peluang berupa basis pengaturan yang sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan dan ditemukan pula beberapa tantangan yang harus diatasi agar penerapan ODR tersebut dapat diwujudkan dan terlaksana secara efektif yaitu pada aspek regulasi, aspek kelembagaan, aspek teknologi dan aspek keamanan. Selain itu, tulisan ini juga menemukan beberapa manfaat penerapan ODR yaitu penghematan waktu dan biaya, kenyamanan dan fleksibilitas bagi para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci: konsumen, penyelesaian sengketa daring, perdagangan elektronik, regulasi, sengketa.

Development and Urgency of Implementation Online Dispute Resolution (ODR) in Electronic Commerce in Indonesia

Abstract

Technological advancements in industrial era 5.0 have fostered an increase in the number of *e-commerce* transactions that so can be conducted across national borders. As the number of *e-commerce* transactions grows, so does the potential for disputes to occur between business actors and consumers. As a result, *Online Dispute Resolution* (ODR) is available to settle electronic commerce issues. In Indonesia, there is a regulatory framework in place that allows for the use of ODR as a mechanism for settling electronic trade disputes, but the details of these arrangements are not yet specific. Based on the opportunities, challenges and benefits in its implementation, this paper attempts to explain and analyze the urgency of using ODR in settling *e-commerce* disputes in Indonesia. The paper implements a normative judicial method as well as statutory approach. The application of ODR is very important in Indonesia, according to this paper, because there are opportunities in the form of regulatory bases that have been regulated in several legislation and there are also several challenges that must be overcome so that the implementation of ODR can be realized and carried out effectively such as in regulatory aspects, institutional aspects, technological aspects and security aspects. In addition, this paper also found several benefits of ODR implementation, such as time and cost savings, convenience and flexibility for the parties to the dispute.

Keywords: consumer, online dispute resolution, *e-commerce*, regulatory, dispute.

¹ Universitas Padjadjaran, Jln. Raya Bandung-Sumedang Km. 21 Jatinangor, Kab. Sumedang, Jawa Barat, riyadx123@gmail.com, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.

A. Pendahuluan

Kehadiran pandemi *covid-19* didalam kehidupan masyarakat semakin mendorong pesatnya perkembangan teknologi informasi termasuk juga dalam bidang perdagangan. Pada saat ini, transaksi perdagangan, tidak hanya dilakukan secara konvensional tetapi dapat juga dilakukan melalui sarana elektronik. Penggunaan internet yang pada awalnya hanya ditujukan sebagai sarana bertukar informasi, sekarang pemanfaatannya semakin berkembang menjadi sarana kegiatan komersial dan perdagangan.

Perkembangan teknologi informasi sudah mulai menyentuh aspek bisnis, dimana setiap transaksi komersial dan perdagangan dimungkinkan untuk dilakukan secara *online* tanpa terjadinya pertemuan secara langsung antara produsen dan konsumen. Transaksi komersial dan perdagangan tersebut dapat dilakukan melalui platform elektronik yang disebut *e-commerce*. Pada prinsipnya *e-commerce* merupakan suatu aktivitas atau transaksi yang dilakukan melalui sarana dan pra-sarana elektronik.

Munculnya fenomena *e-commerce* sendiri sebagai akibat dari adanya perkembangan masyarakat dan teknologi yang tidak dapat terelakan serta kehadirannya memang harus diterima dalam kehidupan sosial masyarakat. Hal ini selaras dengan teori disrupsi yaitu bahwa disrupsi sebagai peluang yang dapat diartikan bahwa setiap orang tidak diperbolehkan untuk menolak suatu kebaruan teknologi yang bersifat disruptif. Dalam fenomena *e-commerce* yang mendisrupsi platform *e-commerce*, harus ditemukan celah untuk dapat diatasi agar ketika platform ini menjadi sarana pemasaran, tidak timbul kerugian bagi pihak manapun.²

Celah yang harus diatasi dalam perkembangan *e-commerce* tersebut salah satunya termasuk cara penyelesaian sengketa. Pada dasarnya ketika sengketa terjadi, para pihak yang bersengketa dapat mengambil upaya hukum baik melalui upaya litigasi maupun non-litigasi. Upaya hukum melalui litigasi dapat diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan, sedangkan upaya hukum non-litigasi merupakan suatu upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan para pihak tanpa campur tangan pengadilan (penyelesaian sengketa di luar pengadilan).

Penyelesaian sengketa dalam *e-commerce* sendiri harus diatur secara khusus karena sifat-sifat dari transaksi ini yang tentunya berbeda dari transaksi konvensional pada umumnya. Hal ini karena dalam transaksi *e-commerce*, sarana yang digunakan maupun objek yang dijadikan transaksi sangat berkaitan erat dengan penggunaan teknologi.

Technology-empowered Digital Trade in Asia Pacific dari Deloitte melaporkan bahwa pada tahun 2021, total besaran dari market *e-commerce* di Indonesia tercatat mencapai 43.351.000.000 USD. Sedangkan jika dilihat dari proporsi skala konsumsi *e-commerce* lintas batas, Indonesia sendiri menembus angka 17.340.000.000 USD. Angka tersebut relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya di kawasan Asia-Pasifik.³

Dengan tingginya lalu lintas transaksi yang dilakukan melalui *platform e-commerce* tersebut, tentunya tidak dapat dilepaskan dari permasalahan yang mungkin bisa terjadi yaitu berkaitan dengan besarnya potensi sengketa yang timbul antara produsen dan konsumen. Di tahun yang sama, terdapat 9.393 pengaduan dari konsumen di sektor niaga elektronik (*e-commerce*) kepada Kementerian

² Tasya Safiranita, dkk., "Aspek Hukum Platform *E-commerce* dalam Era Transformasi Digital", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 24, No. 2, 2020, hlm. 123.

³ Khoirul Anam, "Market *E-commerce* di RI Tembus US\$ 43,35M di 2021",

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211220094336-37-300499/market-e-commerce-di-ri-tembus-us-4335-m-di-2021>, diakses pada 20 Juni 2022.

Perdagangan. Jumlah tersebut meningkat 10 kali lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya (2020) yaitu hanya sebanyak 931 pengaduan.⁴

Banyaknya pengaduan atau sengketa yang dilaporkan oleh konsumen kepada Kementerian Perdagangan, dinilai merupakan akibat dari semakin banyaknya transaksi elektronik yang dilakukan oleh konsumen selama masa pandemi covid-19. Dari total pengaduan konsumen, sebanyak 99,2% pengaduan atau 9.318 pengaduan telah diselesaikan oleh Kementerian Perdagangan.⁵ Dari data tersebut, tentunya dapat dipahami bahwa kehadiran penyelesaian sengketa melalui media elektronik (*online*) sangat dibutuhkan sebagai upaya atau cara untuk menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen yang kian banyak terjadi.

Hal ini berhubungan dengan kondisi saat ini yang sudah masuk era industri 5.0. Hukum dalam hal ini harus terus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui media elektronik (*online*) juga dibutuhkan dalam rangka menyesuaikan citra dari dunia bisnis yang menuntut efektifitas dan efisiensi. Atas dasar tersebut dikembangkanlah bentuk atau metode penyelesaian sengketa berupa *Online Dispute Resolution (ODR)* sebagai alternatif sarana penyelesaian sengketa bagi para pihak yang bertransaksi di *e-commerce*.

ODR merupakan pengembangan dan implementasi secara daring dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang diatur oleh Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Terdapat banyak ragam jenis sarana media elektronik yang dapat digunakan dalam *ODR* seperti

aplikasi konferensi video (*video conference*), surat elektronik (e-mail), fitur obrolan (*chat feature*), dan campuran diantara sarana media elektronik tersebut. Sedangkan untuk jenis penyelesaian sengketa yang ada pada saat ini meliputi *online settlement* (penyelesaian sengketa secara daring), *online mediation* (mediasi secara daring), *online negotiation* (negosiasi secara daring), dan *online arbitration* (arbitrase secara daring).⁶

Pada saat ini di Indonesia, belum ada pengaturan secara khusus yang mengatur mengenai *ODR*. Untuk itu, melihat pada situasi meningkatnya perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan adanya potensi sengketa yang timbul di antara produsen dan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*), penulis tertarik untuk menilik lebih jauh mengenai urgensi penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia, dilihat dari adanya peluang, tantangan dan manfaat dalam penerapannya.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (bahan sekunder).⁷ Dengan kata lain, penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas-asas hukum, prinsip-prinsip hukum, doktrin hukum, teori-teori hukum dan bahan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.⁸

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berupa pendekatan

⁴ Ferry Sandi, "Konsumen Komplain Makin Banyak, *E-commerce* Biang Keroknya", <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>, diakses pada 20 Juni 2022.

⁵ *Ibid.*

⁶ Sree Khresna Bharadwaj H., "A Comparative Analysis of *Online Dispute Resolution Platforms*", *American Journal*

of Operations Management and Information Systems, Vol. 2, No. 3, 2017, hlm. 84.

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo, 1995, hlm. 15

⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020, hlm. 48.

peraturan perundang-undangan, khususnya peraturan perundang-undangan yang merupakan kerangka regulasi yang dapat mendukung diselenggarakannya ODR seperti Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan), dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Pendekatan perundang-undangan ini digunakan sebagai alat analisis untuk menilai kesesuaian antara pengaturan ODR yang diatur oleh hukum positif dengan keadaan yang terjadi dalam masyarakat.

C. Pembahasan dan Analisis

1. Perkembangan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia

Online Dispute Resolution (ODR) hadir dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) dengan menghadirkan penyelesaian yang efektif dan efisien, tentunya dengan biaya yang murah guna menjamin hak-hak konsumen agar dapat terpenuhi dan memberikan kepastian hukum. ODR mengacu pada penggunaan mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) berbasis internet.⁹

Dorongan utama dari munculnya mekanisme ODR adalah adanya kebutuhan akan akses keadilan yang terjangkau. Ada banyak sengketa transaksi *e-commerce* yang memiliki nilai yang lebih rendah daripada biaya untuk memulai proses

hukum formal (pengadilan), bahkan untuk sengketa yang melibatkan sejumlah uang yang relatif besar, biaya yang harus dikeluarkan untuk menyelesaikan sengketa tersebut dapat menjadi lebih besar pula dan tidak terjangkau.¹⁰ Selain faktor biaya, proses hukum formal yang membutuhkan waktu yang relatif lama dalam memberikan putusan atas sengketa yang terjadi juga menjadi dorongan munculnya ODR didalam masyarakat. Hadirnya ODR memberikan penawaran biaya yang lebih rendah dan kesempatan untuk mendapat akses keadilan bagi masyarakat yang terlibat sengketa perdagangan elektronik.

ODR lahir sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan *Information of Computer Technology* (ICT) sebagai sarana dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara para pihak sebagai akibat dari adanya aktivitas transaksi *e-commerce*. Ketika transaksi tersebut menggunakan sarana atau objeknya adalah ICT, maka cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan juga harus berbeda dengan cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam perdagangan konvensional.

Ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui ODR ini merupakan jenis sengketa di bidang perdagangan atau merupakan tipe penyelesaian sengketa *commercial law* yang seharusnya dapat diselesaikan secara damai dan tidak perlu melalui jalur litigasi (pengadilan). Yurisdiksi dari ODR yaitu meliputi kewenangan dalam menyelesaikan kasus hukum di bidang perdagangan yang hasilnya dapat berupa *win-win solution* ataupun *win-lose solution* dari proses *electronic adjudication*.¹¹ Penyelesaian sengketa melalui ODR harus mencapai keadilan bagi para pihak terutama bagi pihak yang dirugikan.

⁹ Julio Cesar Betancourt dan Elina Zlatanska. "Online Dispute Resolution (ODR): What is it, and is it the Way Forward?", *International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, Vol. 79, No. 3, 2013, hlm. 256.

¹⁰ Michael Legg, "The Future of Dispute Resolution: Online ADR and Online Courts", *Forthcoming-Australasian Dispute Resolution Journal*, Vol. 27, No. 4, 2016, hlm. 1.

¹¹ Gagah Satria Utama, *Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice*, *Business Law Review*, Vol. 1, No. 3, 2017, hlm. 3.

Berbicara mengenai konsep keadilan, dapat dikaitkan dengan konsep keadilan yang dikemukakan oleh aristoteles. Dalam teori keadilan menurut aristoteles terdapat penekanan terhadap perimbangan atau proporsi bahwa kesamaan hak itu haruslah sama diantara orang-orang yang sama (prinsip persamaan). Teori ini dirumuskan dengan suatu ungkapan bahwa keadilan terlaksana jika hal-hal yang sama diperlakukan sama dan hal-hal yang tidak sama diperlakukan secara tidak sama.¹²

Bentuk keadilan dari aristoteles yang sesuai dengan penerapan ODR adalah keadilan komutatif yang menyangkut masalah penentuan hak yang adil diantara beberapa manusia yang setara. Objek dari hak pihak lain dalam bentuk keadilan ini adalah apa yang menjadi hak milik seseorang dari awalnya dan harus dikembalikan kepadanya dalam proses keadilan komutatif.¹³ Dalam perdagangan elektronik, hak-hak yang melekat pada salah satu pihak memberi kewajiban pihak lain untuk menghargai dan menghormati hak yang ada dengan cara melaksanakan kesepakatan yang telah disepakati dan memberi sanksi berupa ganti rugi jika hak tersebut dikurangi. Oleh karena itu, jika terjadi sengketa perdagangan elektronik, maka telah terjadi pelanggaran terhadap hak-hak tersebut sehingga penyelesaian sengketa melalui ODR harus mempertimbangkan untuk memutuskan pemberian kompensasi terhadap pihak yang dirugikan.

ODR merupakan bagian dari ADR yang didukung oleh “pihak keempat” (selain para pihak yang bersengketa dan fasilitator) yaitu *Information of Computer Technology* (ICT).¹⁴ ODR memfasilitasi ICT sebagai “pihak keempat” kepada para pihak yang bersengketa dalam rangka sebagai media

berkomunikasi walaupun para pihak yang bersengketa bertatap muka secara langsung (*face to face*). Konsep ODR, pada dasarnya mengakui peran dan nilai dari *software* (perangkat lunak) sebagai *network* (jaringan) yang digunakan tidak hanya sekedar sebagai saluran komunikasi yang sederhana.¹⁵

Dengan hadirnya perangkat “pihak keempat”, maka para pihak akan terfasilitasi untuk mengklarifikasi permasalahan sebelumnya yang dilakukan pada sesi tatap muka melalui aplikasi konferensi video atau perangkat “pihak keempat” ini dapat digunakan oleh para pihak untuk membantu mengidentifikasi pihak-pihak dalam sebuah pertemuan *online*.¹⁶ Dari hal tersebut, maka dapat dipahami bahwa ada beberapa pihak yang terlibat *Online Dispute Resolution* (ODR) yaitu pihak ke-1 yang bersengketa, pihak ke-2 yang bersengketa, fasilitator, dan ICT.¹⁷

Dalam pelaksanaannya, peran peraturan perundang-undangan sebagai landasan hukum menjadi sangat penting. Hal ini didasarkan agar hasil keputusan atau putusan yang dibuat melalui ODR dapat dianggap memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Selain itu, perangkat lunak (*software*) dan jaringan internet yang bagus juga menjadi komponen yang amat penting dalam pelaksanaan ODR sehingga transaksi dapat diselesaikan dengan cepat, mudah, dan murah. Pada praktiknya saat ini, menurut Van Den Heuvel, ODR menyelesaikan sengketa melalui empat mekanisme, yaitu:¹⁸

a. *Online Settlement*

Mekanisme yang berkembang di Amerika Serikat ini merupakan suatu fasilitas penyelesaian sengketa yang dilakukan secara daring. Mekanisme ini

¹² Bahder Johan Nasution, “Kajian Filosofis tentang Konsep Keadilan dari Pemikiran Klasik sampai Pemikiran Modern”, *Yustisia*, Vol. 3, No. 2, 2014, hlm. 120.

¹³ *Ibid.*, hlm. 21.

¹⁴ Gagah Satria Utama., *Op.Cit.*, hlm. 2.

¹⁵ Meline Gerarita, M.Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, “Online Dispute Resolution (ODR): Prospek

Penyelesaian Sengketa *E-commerce* di Indonesia”, *Jurnal Renaissance*, Vol.1, No.2, 2016, hlm. 77.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Gagah Satria Utama, *Loc.Cit.*

¹⁸ Esther Van Den Heuvel, “Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes”, <https://www.oecd.org/digital/consumer/1878940.pdf>, diakses pada 22 Juni 2022.

digunakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan di bidang finansial yang tidak hanya melayani permasalahan yang berkaitan dengan aktivitas yang terjadi di *cyber space* (dunia maya). *Cybersettle* merupakan *website* pertama yang menyediakan penyelesaian sengketa yang berhubungan dengan bidang finansial yang kemudian selanjutnya diikuti oleh *clicknsettle*.

b. *Online Arbitration*

Mekanisme ini juga dapat disebut dengan arbitrase daring, dimana mekanisme ini menggunakan *website* sebagai media arbitrase yang tentunya didukung dengan arbitrator yang terkualifikasi sebagai pihak ketiga. Tujuan dari mekanisme ini adalah untuk menyelesaikan sengketa diantara para pihak yang timbul sebagai akibat adanya hubungan kontrak *online* diantara mereka. Mekanisme ini banyak digunakan pada model *e-commerce Business to Business* (B2B). Model B2B merupakan transaksi bisnis yang terjadi diantara pelaku bisnis yang satu dengan pelaku bisnis lainnya yang dapat berbentuk kesepakatan spesifik dengan tujuan untuk mendukung kelancaran usaha atau bisnis. Selain itu, mekanisme ini juga dapat dimanfaatkan untuk sengketa komersial bagi para pihak yang sedang berada di negara yang berbeda.

c. *Online Resolution of Consumer Complaints*

Mekanisme ini dapat disebut dengan resolusi daring terhadap pengaduan konsumen yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan konsumen. Pelaksanaan mekanisme ini tidak sepenuhnya dilakukan secara daring, dimana pengaduan memang dapat dilakukan secara daring, tetapi akan dilanjutkan

oleh penyelenggara layanan untuk dihubungkan dengan pihak yang merupakan perwakilan dari perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

d. *Online Mediation*

Mekanisme ini dapat disebut juga mediasi daring, dimana *website* akan digunakan sebagai sarana tempat mediasi dengan dukungan dari mediator yang terkualifikasi sebagai pihak ketiga. Mediator ini akan berfungsi sebagai penengah yang akan membantu menyelesaikan sengketa antara para pihak. Dalam mekanisme ini, para pihak diperkenankan untuk tidak bertatap muka secara langsung, melainkan dapat melalui sarana-sarana *online*. Para pihak dapat tetap berada tempat kediamannya masing-masing dalam pelaksanaan *online mediation*, sekalipun berbeda negara.

Berkaitan dengan teknologi ODR, fitur yang biasanya digunakan untuk penyelesaian sengketa melalui ODR dalam praktik seperti *e-mail*, *feedback system*, aplikasi konferensi video (Zoom, Google Meet dan aplikasi konferensi video lainnya), fitur obrolan (*chat*), dan *artificial intelligence* (AI). Pemilihan teknologi ODR ini akan disesuaikan dengan mekanisme yang akan dipilih sebagai sarana penyelesaian sengketa. Misalnya saja pada *Online Resolution of Consumer Complaints* yang dapat menggunakan surat elektronik sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah komplain yang diajukan oleh konsumen. Selain itu, dalam praktik, penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa melalui audio atau konferensi video berhubungan dengan mekanisme penyelesaian yang dilakukan melalui pertemuan tatap muka secara daring. Contoh dari hal tersebut adalah Concilianet Meksiko yang menggunakan *Virtual Room*.¹⁹

¹⁹ Louis Del Duca, Colin Rule, dan Zbynek Loeb, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce-Developing a Global *Online* Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR systems-Work of

the United Nations Commission on International Trade Law)", *Journal of Law and International Affairs*, Vol. 1, No. 1, 2012, hlm. 67.

Sedangkan untuk *platform* Shopee menggunakan mekanisme fitur *chat* yang dinamakan “pusat resolusi”, dimana fitur ini memungkinkan konsumen untuk membuka obrolan diskusi dengan penjual berkaitan dengan pesanan yang ingin dilakukan pengembalian dana atau barang seperti disebabkan karena barang yang diterima konsumen rusak atau bahkan belum diterima. Dalam fitur “Pusat Resolusi” milik Shopee ini konsumen melakukan obrolan dengan penjual termasuk untuk mengajukan atau menolak pengajuan jumlah atau solusi pengembalian dana yang sesuai. Jika pengajuan telah diajukan kepada pihak shopee oleh penjual pada saat negosiasi sedang berlangsung, pihak Shopee selanjutnya menyelidiki permasalahan tersebut untuk tercapainya kesepakatan yang adil berdasarkan bukti yang telah diajukan baik oleh penjual maupun pembeli.

Menurut Lodder-Zelenvnikow bahwa dalam sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) harus terdapat layanan penyelesaian sengketa dengan perangkat atau fitur yang beragam yang dapat dipilih oleh para pihak yang sedang bersengketa. Varian dari perangkat atau fitur tersebut harus saling terkoneksi pada setiap alur proses penyelesaian sengketa.²⁰ Hal tersebut dilakukan agar para pihak yang sedang bersengketa dapat memilih perangkat atau fitur mana yang akan digunakan sebagai metode penyelesaian yang dinilai memberikan keadilan dan kenyamanan bagi penjual maupun pembeli. Selain itu, keterkoneksian varian fitur tersebut memberikan efektifitas dan efisiensi waktu dalam penyelesaian sengketa, seperti pada saat konsumen sudah melakukan pengaduan dengan memberikan data-data dan bukti-bukti yang ada melalui fitur chat, kemudian akan dilakukan metode percakapan melalui *audio conference* guna

memberikan detail lebih lanjut dan sebagai sarana konfirmasi. Dalam *Online Dispute Resolution* setidaknya-tidaknya memiliki empat komponen (syarat sah dari ODR), yaitu:²¹

- Para pihak yang bersengketa harus mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan melalui mekanisme ODR. Perbedaan antara ODR dan ADR adalah, dalam ODR menggunakan yaitu ICT sebagai sarana penyelesaian sengketa.
- Terdapat panduan dari profesional yang memandu para pihak yang bersengketa untuk menjalankan ADR dengan menggunakan sarana internet (ICT).
- Pengaturan mengenai ADR juga berlaku untuk pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui internet (ODR).
- Perangkat lunak (software) digunakan sebagai sarana untuk bertukar informasi di Internet, seperti *Meet Online, Access Database, Send Document, and Hold Meeting with Voice and Video Conference*.

Transaksi yang terjadi di *e-commerce* menjadi pendorong munculnya alternatif penyelesaian sengketa melalui internet yaitu *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR dalam perkembangannya menyentuh area yang lebih luas seperti pembuatan domain registrasi, sengketa perceraian dan adopsi anak.²² Di Indonesia sendiri, belum ada pengaturan berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus dan detail mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR). Namun, Indonesia memiliki beberapa kerangka regulasi yang mendukung diselenggarakannya ODR ini, seperti Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE), Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), Undang-Undang No. 7

²⁰ Arno Lodder dan John Zeleznikow, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, Den Haag: Eleven Publisher, 2012, hlm. 88.

²¹ Feliksas Petrauskas dan Eagle Kybartiene, “*Online Dispute Resolution in Consumer Dispute*”,

Jurisprudencija: Mokslo darbu žurnalas, Vol. 18, No. 3, 2011, hlm. 7.

²² Gagah Satria Utama, *Op.Cit.*, hlm. 5.

Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan), dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).²³

Pasal 1 Angka 10 UU AAPS menyebutkan bahwa *“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”*.²⁴ Selain itu, kita juga dapat melihat pasal 18 UU ITE yang menyebutkan secara implisit pengaturan mengenai penyelesaian sengketa melalui ODR. Dalam pasal tersebut disebutkan 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”*.²⁵ Kedua undang-undang tersebut merupakan basis atau kerangka yang kuat bagi pengaturan ODR, dimana aturan tersebut menegaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan diluar pengadilan melalui mekanisme yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa, termasuk menggunakan sarana ICT.

Ruang lingkup dari jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui ODR yaitu sengketa yang di bidang perdagangan atau merupakan tipe penyelesaian sengketa *commercial law*, sehingga kita dapat merujuk kedalam UU Perdagangan. Pasal 65 Ayat (5) UU Perdagangan menyebutkan bahwa *“dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau*

melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya”.²⁶ Kemudian kita juga dapat melihat peraturan turunan dari UU tersebut yaitu sebagaimana yang diatur dalam PP PMSE yang merupakan bentuk tindak lanjut dari Pasal 66 UU Perdagangan. Pasal 72 UU PMSE menyebutkan bahwa *“penyelesaian sengketa PMSE dapat diselenggarakan secara elektronik (Online Dispute Resolution) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”*. Pada dasarnya penyelesaian sengketa secara elektronik (ODR) dikembalikan kepada kesepakatan para pihak yang sedang bersengketa. Penyelesaian sengketa tersebut dapat melalui *online mediation* yang disediakan oleh para profesional penunjang seperti advokat atau mediator, melalui lembaga *online arbitration* yang telah terakreditasi, atau melalui lembaga pemerintahan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa itu.²⁷ Dari beberapa peraturan perundang-undangan sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dipahami bahwa penyelesaian sengketa melalui ODR dapat dilakukan. Akan tetapi, peraturan perundang-undangan tersebut hanya merupakan basis atau kerangka landasan hukum dapat dilaksanakannya ODR di Indonesia dan belum memuat aturan yang jelas dan rinci, seperti mengenai sarana-sarana ICT yang dapat digunakan, akibat hukum bagi para pihak, pelaksanaan keputusan/putusan ODR, subjek dan objek dari ODR, dan lain sebagainya.

2. Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia

Melihat peningkatan transaksi *e-commerce* yang dapat meningkatkan potensi

²³ Muhammad Faiz Aziz dan Muhammad Arif Hidayah, “Perlunya Pengaturan Khusus *Online Dispute Resolution* (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa *E-commerce*”, *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 9, No. 2, 2020, hlm. 277.

²⁴ Pasal 1 Angka 10 UU No. 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa.

²⁵ Pasal 18 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁶ Pasal 65 Ayat (5) Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

²⁷ Penjelasan Pasal 72 Ayat (2) Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

terjadinya sengketa dalam aktivitas perdagangan elektronik dan melihat kerangka peraturan perundang-undangan yang dapat mendukung pelaksanaan *Online Dispute Resolution* di Indonesia, maka penerapan ODR di Indonesia dalam hal ini sangat dibutuhkan.

Berdasarkan statistik dari survei yang dikeluarkan oleh *We Are Social* per April 2021, bahwa sebesar 88,1% pengguna internet di Indonesia telah menggunakan layanan *e-commerce* dalam membeli beberapa produk. Disamping itu pada tahun sebelumnya, terdapat 129.000.000 penduduk Indonesia yang menggunakan layanan *e-commerce* dan nilai transaksi tersebut mencapai Rp. 266.000.000.000.000. Indonesia sendiri pada tahun 2025, diproyeksikan akan menjadi negara nomor satu dari aspek ekonomi digital di Asia Tenggara dengan kontribusi digital sebanyak 124.000.000.000 USD atau Rp. 1.736.000.000.000, berdasarkan google dan temasek 2020.²⁸

Dari data tersebut, maka Indonesia adalah negara yang mempunyai potensi ekonomi yang besar dalam transaksi *e-commerce*, sehingga lalu lintas aktivitas perdagangan elektronik semakin meningkat. Dengan lalu lintas aktivitas perdagangan elektronik yang tinggi, maka kuantitas potensi sengketa yang akan timbul juga semakin besar, sehingga dibutuhkan metode penyelesaian sengketa menekankan pada efektifitas dan efisiensi penyelesaian sengketa yaitu *Online Dispute Resolution* (ODR) yang memang harus dikembangkan di Indonesia.

Dari potensi ekonomi yang besar dalam transaksi *e-commerce* tersebut, maka banyak pelaku usaha rintisan (*startup*) yang muncul di bidang kesehatan, pendidikan, keuangan, dan lain sebagainya. Tentunya

startup tersebut bukan hanya berasal dari Indonesia, tetapi juga *startup* yang berasal dari negara lain yang berusaha mengakses pasar ke Indonesia. Hal tersebut sebagai akibat adanya perkembangan teknologi informasi sehingga batas-batas antar negara semakin samar dan transaksi *e-commerce* yang dilakukan juga dapat lintas batas negara.

Para pelaku usaha tersebut berusaha membangun koneksi satu sama lain untuk memfasilitasi aktivitas *e-commerce* antara penjual dan pembeli (*marketplace company*). Untuk itu, maka peningkatan kuantitas aktivitas transaksi *e-commerce* dan perkembangan secara global dimana transaksi *e-commerce* dapat dilakukan secara *cross border* tersebut dapat menjadi peluang diterapkannya *e-commerce* di Indonesia. Selain itu, aspek regional yaitu ASEAN juga mendukung kehadiran *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai metode penyelesaian sengketa dari transaksi *e-commerce*. ASEAN mendorong pembentukan ODR sebagai *outcome* dari Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk Perlindungan Konsumen (ASAPCP) 2016-2025.²⁹

Dalam rencana tersebut, pembentukan ODR didorong terlebih dahulu dilakukan pada tingkat nasional dan secara bertahap sembari membentuk jejaring ODR pada tingkat ASEAN. Langkah terakhir dari Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk Perlindungan Konsumen (ASAPCP) 2016-2025, berkaitan dengan adanya wacana untuk membentuk mekanisme penyelesaian sengketa dan investigasi secara lintas batas negara.³⁰ Selanjutnya peluang lain yang mendorong dikembangkannya ODR di Indonesia adalah dengan adanya dukungan basis atau kerangka pengaturan yang menjadi landasan hukum diterapkannya *Online*

²⁸ CNN Indonesia, "88,1 Persen Pengguna Internet Belanja dengan E-Commerce", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211111123945-78-719672/881-persen-pengguna-internet-belanja-dengan-e-commerce>, diakses pada 22 Juni 2022.

²⁹ ASEAN, "The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015", <file:///C:/Users/asus/Downloads/449-1686-1-PB.pdf>, diakses pada 21 Juni 2022.

³⁰ *Ibid.*

Dispute Resolution (ODR) di Indonesia sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya.

Meskipun terdapat beberapa peluang yang mendorong diterapkannya ODR dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*, tetapi ada juga beberapa tantangan yang harus dihadapi sebelumnya agar penerapan dari ODR tersebut sesuai dengan tujuan awal penerapannya dan tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan lain dikemudian hari. Tantangan penerapan ODR di Indonesia dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* dapat terbagi menjadi beberapa aspek yaitu aspek regulasi, aspek kelembagaan, aspek teknologi dan aspek keamanan.

Pertama, aspek regulasi. Belum adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus mengenai penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa memang sudah ada kerangka atau basis peraturan perundang-undangan mengenai ODR di Indonesia, akan tetapi kerangka atau basis pengaturan ODR tersebut belum mengatur secara jelas dan rinci seperti pengaturan mengenai akibat hukum bagi para pihak, data-data apa saja yang diperlukan, siapa saja pihak yang dapat mengajukan gugatan, sarana-sarana ICT yang dapat digunakan, bagaimana pelaksanaan keputusan/putusan ODR, kekuatan hukum keputusan atau putusan ODR, subjek dan objek dari ODR, dan aspek-aspek pengaturan lain yang mendukung penerapan ODR.

Untuk itu, meskipun sudah ada kerangka atau basis pengaturan berupa peraturan perundang-undangan yang mendukung diterapkannya ODR, tetapi peraturan perundang-undangan tersebut perlu disempurnakan kembali atau diadakan perubahan terhadapnya.

Penyempurnaan aspek pengaturan dari ODR di Indonesia tersebut sesuai dengan pandangan yang dikemukakan oleh teori hukum progresif bahwa hukum itu selalu pada suatu perkembangan bahwa hukum itu selalu berproses untuk menjadi (*law as a process, law in the making*).³¹

Kedua, aspek kelembagaan. Indonesia belum memiliki lembaga khusus yang berada dibawah pengawasan dari Badan Arbitrase Nasional atau BANI yang memiliki kewenangan untuk menangani secara khusus sengketa melalui mekanisme daring, termasuk juga mekanisme persidangan daring. Berkaitan dengan mekanisme persidangan secara daring dan penyerahan data secara daring yang dapat dibaca secara bersamaan oleh para pihak bersama dengan majelis arbiter atau mediator belum dapat dilakukan. Indonesia dapat melihat perkembangan lembaga yang menangani ODR secara khusus di negara lain seperti Amerika yang memiliki *American Arbitration Association* (AAA) dan Cina yang memiliki *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC) sebagai bahan perbandingan.³²

Aspek regulasi dan aspek kelembagaan merupakan kedua aspek yang saling berhubungan satu sama lain, terutama dalam pelaksanaan ODR di Indonesia. Hal ini selaras dengan teori hukum pembangunan yang merupakan buah pemikiran dari Mochtar Kusumaatmadja yang memandang bahwa hukum tidak hanya meliputi asas dan kaidah yang mengatur kehidupan manusia, tetapi juga meliputi lembaga dan proses dalam mewujudkan berlakunya kiadah tersebut dalam kenyataan di masyarakat.³³ Dari pandangan tersebut dapat dipahami bahwa asas dan kaidah sebagai unsur yang ideal dalam suatu sistem hukum harus direalisasikan pelaksanaannya melalui lembaga dan proses sebagai unsur yang mengacu pada fakta yang terjadi dalam

³¹ Satjipto Rahardjo, "Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan", *Jurnal Hukum Progresif*, Vol. 1, No. 1, 2005, hlm. 3-5.

³² Meline Gerarita, M.Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, *Op.Cit.*, hlm. 91

³³ Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*, Bandung: Bina Cipta, 1972, hlm. 11.

masyarakat.³⁴ Oleh karena itu, selain diperlukan adanya pengaturan sebagai dasar hukum dan pelaksanaan ODR, aspek kelembagaan juga menjadi suatu hal yang penting untuk pelaksanaan penerapan ODR ketika terjadi sengketa perdagangan elektronik. Hukum digunakan sebagai sarana pembaharuan untuk membangun masyarakat.

Ketiga, aspek teknologi. Dukungan teknologi atau *software* untuk pelaksanaan ODR di Indonesia juga belum terlalu memadai, karena pengaturan mengenai ODR belum diatur secara khusus yang berakibat belum tersedianya perangkat *software* dan *website* khusus untuk pelaksanaan ODR, seperti di yang disediakan oleh Negara Amerika pada situs www.adr.org dan China pada situs www.cietac.org. Aspek teknologi sangat berkaitan dengan tingkat keamanan perlindungan keamanan sistem dan kerahasiaan data dalam pelaksanaan ODR.³⁵

Keempat, aspek keamanan. Perlindungan keamanan sistem dan kerahasiaan data juga menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Indonesia dalam penerapan ODR. Problematika transformasi digital pada platform *e-commerce* sebenarnya berfokus pada tiga permasalahan utama, yaitu berkaitan dengan kepercayaan, privasi, dan masalah keamanan. Ketiga permasalahan tersebut tentunya akan berkaitan dengan adanya potensi terjadinya *cyber crime*.³⁶ Hal yang sama juga berpotensi terjadi pada ODR ketika sengketa *e-commerce* tersebut diselesaikan melalui ODR. Bagaimanapun ODR menggunakan ICT sebagai sarana penyelesaian sengketa, sehingga didalamnya terdapat potensi kerentanan pembobolan sistem keamanan dan pencurian data pribadi karena data-data para pihak tersebut dimuat didalam *software* atau *webiste* yang digunakan

sebagai "*fourth party*" dalam ODR. Dengan demikian, permasalahan mengenai adanya potensi keamanan tersebut menjadi tantangan karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi yang memiliki kemungkinan untuk diretas dan bocor ke internet. Dalam pelaksanaan ODR, tentunya hal-hal tersebut harus diantisipasi dengan adanya pengaturan mengenai ODR, perlindungan data pribadi, perlindungan konsumen, serta teknologi atau *software/website* yang memadai.

Penggunaan ODR, secara umum akan memberikan manfaat berkaitan dengan efektifitas, efisiensi dan biaya murah dalam penyelesaian sengketa dibandingkan dengan penyelesaian sengketa secara konvensional. ODR menghadirkan kemudahan bagi para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, karena batas geografis antar negara tidak menjadi hambatan dan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa ini relatif lebih cepat, disamping biayanya yang lebih murah.

Para pihak yang sedang bersengketa tidak harus bertemu secara langsung di dunia nyata karena dapat menggunakan *Information and Computer Technology* (ICT) sebagai sarana penyelesaian sengketa. Dengan kata lain, para pihak dapat menyelesaikan sengketa hanya secara *online* melalui fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan *e-commerce*.

Manfaat-manfaat tersebut dapat dirangkum menjadi tiga manfaat penting, yaitu kesatu, berkaitan dengan penghematan waktu dan biaya penyelesaian sengketa (*time and cost savings*). ODR dinilai lebih efisien dan *low cost* dibandingkan proses pengadilan atau ADR konvensional karena para pihak dapat menyesuaikan prosesnya untuk memenuhi keperluan penyelesaian sengketa mereka, perselisihan dapat diselesaikan secepat dan

³⁴ Gunawan Nachrawi dan I Gusti Agung Ngurah Agung, *Teori Hukum*, Kabupaten Bandung: CV Cendekia Press, 2020, hlm. 73.

³⁵ Meline Gerarita, M.Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, *Lo.Cit.*

³⁶ Tasya Safiranita, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 126.

lebih ekonomis.³⁷ Para pihak yang bersengketa secara *flexible* dapat menentukan waktu penyelesaian sengketa yang terjadi diantara mereka. Waktu yang relatif lama dalam penyelesaian sengketa secara konvensional melalui pengadilan dan ADR konvensional akan dipangkas dengan kehadiran dari ODR ini, sehingga waktu yang dihemat tersebut dapat digunakan oleh para pihak untuk melakukan aktivitas lainnya seperti aktivitas bisnis lain (bagi pelaku usaha) ataupun kembali melakukan transaksi *e-commerce* untuk memenuhi keperluan yang dibutuhkan (bagi konsumen). Efisiensi dan efektifitas waktu yang dihadirkan oleh ODR juga diikuti dengan adanya penghematan terhadap biaya penyelesaian sengketa, karena dalam penyelesaian sengketa secara konvensional para pihak yang bersengketa diharuskan bertemu secara langsung sehingga ada penambahan alokasi biaya untuk akomodasi pertemuan para pihak dalam rangka penyelesaian sengketa.

Kedua, berkaitan dengan kenyamanan prosedur dari ODR (*Convenience of The Procedure*). ODR menghadirkan penggunaan komunikasi secara *asynchronous system*, dimana sistem tersebut adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk mendukung proses penyelesaian sengketa melalui ODR dengan cara menggunakan program yang terkendali untuk *user* (pengguna) tanpa harus menunggu proses dan waktu yang relatif lama. Dalam *asynchronous system*, para pihak yang bersengketa dapat saling bertukar argumen tanpa adanya intimidasi dari pihak lain.³⁸ Untuk itu, permasalahan mengenai permasalahan psikologis tersebut dapat dihindari, sehingga penyelesaian sengketa dapat mudah untuk tercapai, karena para pihak didorong untuk menemukan solusi terbaik yang dianggap memuaskan bagi mereka.

Ketiga, berkaitan dengan fleksibilitas, dimana para pihak dapat menentukan setiap aspek dari proses penyelesaian sengketa yang akan dilakukan. Para pihak dapat memilih waktu penyelesaian sengketa, sarana ODR yang akan digunakan, bahasa yang digunakan, prosedur dan aturan yang berlaku, dan menentukan orang yang akan mengambil keputusan (misalnya dalam arbitrase *online*). Sarana ODR tersebut seperti telekonferensi, *video conference*, dan kelompok diskusi *online*.³⁹ Flexibilitas tersebut tidak akan kita temui dalam penyelesaian sengketa secara konvensional melalui litigasi (pengadilan) karena pengadilanlah yang berwenang untuk menentukan waktu forum penyelesaian sengketa akan dilaksanakan.

Keempat, berkaitan perkembangan teknologi dan internet, dimana pada saat ini penggunaan teknologi dan internet semakin berkembang yang pada awalnya hanya sebagai sarana bertukar informasi, kemudian berkembang menjadi sebuah sarana kegiatan komersial dan perdagangan. Manfaat ODR atas fenomena tersebut adalah penyesuaian metode penyelesaian sengketa yaitu Ketika transaksi komersial dan perdagangan tersebut menggunakan sarana atau objeknya adalah ICT, maka cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan juga harus berbeda dengan cara-cara penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam transaksi komersial dan perdagangan konvensional. Hal ini harus dilakukan karena cara-cara penyelesaian sengketa konvensional tidak efektif bahkan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika diterapkan terhadap sengketa yang timbul dari transaksi komersial dan perdagangan yang menggunakan ICT.

D. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa

³⁷ Karim Benyekhleif dan Fabien Gelinas, "Online Dispute Resolution", *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2, 2005, hlm. 85.

³⁸ Meline Gerarita, M.Syaifuddin, dan Annalisa Yahanan, *Op.Cit.*, hlm. 90.

³⁹ Karim Benyekhleif dan Fabien Gelinas, *Op.Cit.*, hlm.87.

pada dasarnya konsep *Online Dispute Resolution* (ODR) mengakui peran dan nilai dari *software* (perangkat lunak) sebagai *network* (jaringan) yang digunakan tidak hanya sekedar sebagai saluran komunikasi yang sederhana. Di Indonesia, terdapat beberapa pengaturan berupa peraturan perundang-undangan yang dapat menjadi basis aturan atau kerangka regulasi dalam mendukung penerapan ODR, seperti UU AAPS, UU ITE, dan PP PMSE. Basis atau kerangka pengaturan ODR tersebut akan mendorong disempurnakannya peraturan perundang-undangan yang ada dalam mendukung penerapan ODR atau dibentuknya suatu peraturan perundang-undangan khusus yang mengatur secara spesifik perihal ODR.

Terdapat beberapa tantangan penerapan ODR di Indonesia dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik yaitu belum diaturnya peraturan perundang-undangan yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai ODR, belum adanya institusi/lembaga yang menangani secara khusus sengketa yang dilakukan melalui ODR, dukungan teknologi atau *software* yang belum memadai, dan permasalahan mengenai keamanan sistem dan kerahasiaan data.

Penggunaan ODR di Indonesia akan memberikan beberapa manfaat antara lain yaitu penghematan waktu & biaya (*time and cost savings*), kenyamanan para pihak saat melakukan pertemuan untuk menyelesaikan sengketa (penggunaan *asynchronous system*), fleksibilitas para pihak dalam penyelesaian sengketa dan mengatasi kelemahan-kelemahan dari penyelesaian sengketa secara konvensional.

Langkah awal yang harus diterapkan oleh pemerintah dalam rangka merealisasikan penerapan ODR di Indonesia adalah berkenaan dengan aspek regulasi guna menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan ODR. Basis atau kerangka peraturan perundang-undangan yang ada harus disempurnakan dengan diadakannya

perubahan. Namun, untuk perubahan terhadap UU AAPS tidak bisa dilaksanakan sesegera mungkin karena tidak masuk kedalam Prolegnas 2020-2024. Untuk itu, pilihan lain yang dapat diambil oleh pemerintah adalah dengan mengadakan perubahan terhadap PP PMSE, dengan menambahkan beberapa pasal yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai ODR. Setelah adanya landasan hukum yang dapat dijadikan pijakan penerapan ODR, maka hambatan-hambatan lain sebagaimana disebutkan sebelumnya secara bertahap dapat diselesaikan.

Daftar Pustaka

Buku

- Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Arno Lodder dan John Zeleznikow, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, Den Haag: Eleven Publisher, 2012.
- Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolutuin: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020.
- Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Nyoman Satyayudha Dananjaya, dkk., *Buku Ajar Penyelesaian Sengketa Alternatif (Alternatif Dispute Resolution)*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2017.
- Soerjono Soekanto dan Sr Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo, 1995.

Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

Dokumen Lain

ASEAN, "The ASEAN Strategic Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025: Meeting the Challenge of People-Centered ASEAN Beyond 2015", <file:///C:/Users/asus/Downloads/449-1686-1-PB.pdf>, diakses pada 21 Juni 2022.

Bahder Johan Nasution, "Kajian Filosofis tentang Konsep Keadilan dari Pemikiran Klasik sampai Pemikiran Modern", *Yustisia*, Vol. 3, No. 2, 2014.

CNN Indonesia, "88,1 Persen Pengguna Internet Belanja dengan E-Commerce", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/2021111123945-78-719672/881-persen-pengguna-internet-belanja-dengan-e-commerce>, diakses pada 22 Juni 2022.

Esther Van Den Heuvel, "Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes", <https://www.oecd.org/digital/consumer/1878940.pdf>, diakses pada 22 Juni 2022.

Feliksas Petrauskas dan Eagle Kybartiene, "Online Dispute Resolution in Consumer Dispute", *Jurisprudencija: Mokslo darbu žurnalas*, Vol. 18, No. 3, 2011.

Ferry Sandi, "Konsumen Komplain Makin Banyak, E-commerce Biang Keroknya", <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>, diakses pada 20 Juni 2022.

Gagah Satria Utama, "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice", *Business Law Review*, Vol. 1, No. 3, 2017.

Gunawan Nachrawi dan I Gusti Agung Ngurah Agung, *Teori Hukum*, Kabupaten Bandung: CV Cendekia Press, 2020.

Julio Cesar Betancourt dan Elina Zlatanska, "Online Dispute Resolution (ODR): What is it, and is it the Way Forward?", *International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, Vol. 79, No. 3, 2013.

Karim Benyekhlef dan Fabien Gelinas, "Online Dispute Resolution", *Lex Electronica*, Vol. 10, No. 2, 2005.

Khoirul Anam, "Market E-commerce di RI Tembus US\$ 43,35M di 2021", <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211220094336-37-300499/market-e-commerce-di-ri-tembus-us-4335-m-di-2021>, diakses pada 20 Juni 2022.

Louis Del Duca, Colin Rule, dan Zbynek Loebl, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce-Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR systems-Work of the United Nations Commission on International Trade Law)", *Journal of Law and International Affairs*, Vol. 1, No. 1, 2012.

Meline Gerarita, dkk., "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce di Indonesia", *Jurnal Renaissance*, Vol.1, No.2, 2016, hlm. 77.

Michael Legg, "The Future of Dispute Resolution: Online ADR and Online Courts", *Forthcoming-Australasian Dispute Resolution Journal*, Vol. 27, No. 4, 2016.

Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*, Bandung: Bina Cipta, 1972

Muhammad Faiz Aziz dan Muhammad Arif Hidayah, "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitas Penyelesaian Sengketa E-commerce", *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 9, No. 2, 2020.

Satjipto Rahardjo, "Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan", *Jurnal Hukum Progresif*, Vol. 1, No. 1, 2005.

Sree Khresna Bharadwaj H., "A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution Platforms", *American Journal of*

Operations Management and Information Systems, Vol. 2, No. 3, 2017.

Tasya Safiranita, dkk., "Aspek Hukum Platform *E-commerce* dalam Era Transformasi Digital", *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 24, No. 2, 2020.

Dokumen Hukum

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.