



## PENERAPAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)* DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

**Dian Hanida**

Universitas Padjadjaran, Indonesia

Email: [dianhanida2307@gmail.com](mailto:dianhanida2307@gmail.com)

### Abstrak

Internet tidak hanya terbatas untuk digunakan sebagai media informasi yang bisa di akses masuk ke dalam media sosial, tetapi juga dapat digunakan yang dinilai untuk melakukan transaksi perdagangan yang telah di perkenalkan di Indonesia yaitu yang dikenal dengan *e-commerce*. Hal ini memungkinkan terjadi sengketa di dalam melakukan transaksi *e-commerce*, biasanya terjadi dalam satu hubungan konvensional. Kemudian apabila semakin luas dan banyak kegiatan dalam perdagangan serta transaksi *e-commerce* maka akan banyak sengketa tentang *e-commerce* yang harus diselesaikan. Namun dengan menggunakan media online sengketa yang ada dapat diselesaikan secara baik. Apabila penggunaan teknologi komunikasi dan informasi digabungkan dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* maka hasilnya adalah *Online Dispute Resolution (ODR)*. Dalam artikel jurnal ini akan mencoba untuk membahas tentang bagaimana pengaturan mengenai ODR itu sendiri di Indonesia dan penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui *Online Dispute Resolution* yang diterapkan di Indonesia. Sekaligus memberikan pemahaman tentang ODR dan hukum yang akan digunakan sebagai penengah dalam mengatasi konflik yang terjadi di lingkungan masyarakat dengan media internet yang diharapkan mampu memberikan penyelesaian konflik secara baik.

**Kata Kunci:** E-commerce, Online Dispute Resolution, Online Arbitration

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Bahkan, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 132.7 juta orang dimana pengguna terbanyak sejumlah 86.3 juta orang ada di pulau Jawa dan kedua di Sumatera (Indonesia, 2016). Sebanyak 132,7 juta pengguna internet memanfaatkan internet untuk media sosial (97.4%), hiburan (96.8%), berita (96.4%), pendidikan (93.8%), komersial (93.1%), dan layanan publik (91.6%).<sup>1</sup> Potensi ini kemudian dimanfaatkan dengan munculnya sebuah model transaksi bisnis yang disebut *e-commerce* yang memiliki keunggulan yakni, inovatif, kreatif dan mengikuti kemajuan teknologi tinggi.

Melalui *e-commerce*, transaksi dapat dilakukan tanpa harus bertemu. Indonesia merupakan pasar *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara dengan *platform* belanja *online* lokal yang tetap mendominasi lanskap industri *e-commerce*. Kompleksnya aktivitas dalam *e-commerce* tidak menutup kemungkinan terjadinya sengketa dalam

---

<sup>1</sup> Margaretha Rosa Anjani, Budi Santoso, "Urgensi Rekonstruksi Hukum E- Commerce di Indonesia," Jurnal Law Reform, Vol. 14, No. 1, Maret 2018, hlm. 90.



bertransaksi, seperti masalah harga, kualitas barang dan jangka waktu pengiriman.<sup>2</sup> Perselisihan dan pertikaian transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce* tersebut disebabkan oleh adanya wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dari salah satu pihak karena adanya sengketa tersebut menimbulkan kerugian, maka dibutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat melindungi kepentingan para pelaku bisnis ini. Secara umum, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan litigasi maupun non-litigasi.

Di dalam dunia bisnis saat ini, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak disukai oleh banyak pihak terutama kalangan pelaku bisnis, proses peradilan yang berlangsung rumit, birokratis, serta bertele-tele, jelas akan berdampak pada panjangnya waktu, tenaga, dan biaya yang mahal, hal ini tentu sangat tidak sejalan dengan “Asas Peradilan Dilakukan dengan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan”. Adanya ketidakpuasan terhadap proses pengadilan ini melandasi terbentuknya mekanisme penyelesaian sengketa melalui non-litigasi. Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi ini diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi meliputi arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Salah satu yang paling sering digunakan saat ini ialah cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase.<sup>3</sup>

Arbitrase dianggap bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang utama bila dilihat dari sifat yudisialnya, syarat-syarat dan proses yang dapat dipergunakan, karakter yang mengikat dan kemudahan pelaksanaan hasilnya, serta bantuan secara hukum yang diwajibkan kepada pengadilan dalam prosedur pelaksanaan putusan arbitrase. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka timbulnya sengketa secara *online* melalui transaksi *e-commerce* tersebut diharapkan agar dapat diselesaikan juga secara *online*. Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi secara *online*, diharapkan memberikan banyak keuntungan, salah satunya adalah kemudahan untuk menyelesaikan sengketa untuk para pihak yang tidak berada dalam satu wilayah. Praktik penyelesaian sengketa secara online ini dikenal dengan istilah *online dispute resolution* (ODR).

Melalui ODR, arbitrase dapat memberikan harapan yang besar untuk penyelesaian sengketa para pelaku bisnis karena dinilai lebih efektif. Meski belum populer di Indonesia, ODR sudah diterapkan di beberapa negara, diantaranya seperti *European Union* (EU), *American Arbitration Association* (AAA), dan *China International Economic and Trade Arbitration Commission* (CIETAC). Penerapan ODR di negara-negara tersebut memiliki kesamaan yaitu untuk menyelesaikan sengketa yang disebabkan oleh transaksi lintas batas negara yang dilakukan secara elektronik. Namun, dalam merespon adanya hal tersebut, pemerintah belum membentuk

---

<sup>2</sup> Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)*”, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 13, No.1, Januari 2013, hlm. 128.

<sup>3</sup> Rahmadi Indra Tektona, “*Arbitrase Sebagai Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan.*” Jurnal Pandecta, Vol. 6, No. 1, Januari 2011, hlm. 88.



peraturan hukum yang secara spesifik menjelaskan tata cara untuk para pelaku bisnis dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce* secara jelas dan terstruktur.

Kekosongan hukum mengenai ODR dapat menjadi suatu hambatan dalam penerapan ODR di Indonesia. Dalam era serba digital ini pembuat undang-undang harus selalu berusaha untuk mengejar perkembangan khususnya dalam bidang teknologi informasi mengingat inovasi dan perubahan sangat cepat terjadi dan membuat hal tersebut menyulitkan pembuat undang-undang untuk menyusun dan menetapkan peraturan yang efektif.<sup>4</sup>

### **METODE PENELITIAN**

Artikel jurnal ini disusun dengan menggunakan metode kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber data sekunder berupa bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat meliputi peraturan perundang-undangan, dan bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku referensi dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan *Online Dispute Resolution*, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Penyelesaian Sengketa Bisnis. Melalui kumpulan literatur tersebut dapat dilakukan kajian yang mendalam sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang diinginkan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yang menitikberatkan pada studi kepustakaan dengan cara menelaah aturan-aturan hukum bagi penerapan *Online Dispute Resolution* sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai wujud dari adanya hukum arbitrase digital dalam penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaturan ODR dalam Sistem Hukum Indonesia**

Peraturan arbitrase di Indonesia sebenarnya sudah mengatur tentang arbitrase online. Hal itu dapat dilihat dari ketentuan Pasal 4 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 3 huruf m, Pasal 4 ayat (1) dan ayat (3) serta Pasal 19 ayat (1) Peraturan Prosedur BANI. Meskipun Peraturan dan Acara BANI tidak mengatur tentang arbitrase online, arbitrase online dapat dilaksanakan di BANI apabila para pihak sepakat untuk berarbitrase online sesuai dengan Pasal 4 dan Pasal 31 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Melalui pasal tersebut sudah ada dasar hukum untuk dilakukan penyelesaian melalui arbitrase secara online di Indonesia. Penyelesaian sengketa dengan ODR dan/atau arbitrase online akan memberikan banyak keuntungan, salah satunya menghindari biaya yang besar dalam penyelesaian sengketa, mengingat domisili para pihak yang bersengketa bersifat lintas negara.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Lynch, Katherine L, "*The Forces Of Economic Globalization :Challenges To The Regime Of International Commercial Arbitration*", The Hague : Kluwer Law International, 2003.

<sup>5</sup> Gerynica Ayu Ningtyas, "*Penerapan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Online (e-commerce) Melalui Arbitrase Online*", Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2014, hlm. 6.



Indonesia sudah mempunyai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang memungkinkan arbitrase secara online dilakukan, sebagaimana Pasal 4 ayat (3) berbunyi: *“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimile, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak.”*

Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa para pihak diberikan kebebasan untuk memilih lembaga penyelesaian sengketa untuk menangani sengketa yang timbul dari transaksi elektronik internasional. Dengan demikian memungkinkan dilakukannya arbitrase *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa.<sup>6</sup> Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimungkinkan lembaga arbitrase untuk menerapkan arbitrase secara *online* dengan menentukan prosedur berarbitrase secara *online* atas persetujuan para pihak. Ketentuan yang mendukung pelaksanaan arbitrase *online* adalah pengaturan Pasal 36 Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa pemeriksaan sengketa dalam arbitrase harus dilakukan secara tertulis, namun dapat juga diadakan pemeriksaan lisan.<sup>7</sup>

Arbitrase *online* pada dasarnya tidak dilarang untuk dilakukan dalam hal menyelesaikan sengketa antara para pihak. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menerangkan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian yang tegas dan tertulis, bebas untuk menentukan arbitrase yang digunakan dalam pemeriksaan sengketa sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini. Selanjutnya, ketentuan Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur, dalam hal para pihak tidak menentukan sendiri ketentuan mengenai acara arbitrase yang akan digunakan, maka semua sengketa yang penyelesaiannya diserahkan kepada arbiter atau majelis arbitrase akan diperiksa dan diputus menurut ketentuan dalam undang-undang ini.

Ketentuan yang mendukung pelaksanaan arbitrase online adalah pengaturan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa :

1. *“Pemeriksaan sengketa dalam arbitrase harus dilakukan secara tertulis.*
2. *Pemeriksaan secara lisan dapat dilakukan apabila disetujui para pihak atau dianggap perlu oleh arbiter atau majelis arbitrase.”*

Berdasarkan Pasal di atas, arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah arbitrase dengan menggunakan dokumen semata-mata dan sesuai dengan Pasal 4 ayat (3) dapat menggunakan sarana-sarana elektronik. UU ITE juga

---

<sup>6</sup> Sholikhah, *“Prospek Arbitrase Online Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Ditinjau Dari Hukum Bisnis”*, 2014, hlm. 130.

<sup>7</sup> Ibid.,



mengatur perlindungan bagi penyedia jasa ODR yakni dalam pasal 33 mengenai perbuatan yang dilarang. Dijelaskan dalam pasal tersebut bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan yang mengganggu sistim elektronik maka dapat dipidana. Penyedia jasa ODR termasuk dalam sistim elektronik yang jika diganggu dapat dikenakan pidana. Oleh karena itu dapat disimpulkan telah ada perlindungan penyedia jasa ODR di Indonesia atau sanksi pidana bagi pengganggu pelaksanaan ODR di Indonesia.

UU ITE juga melindungi konsumen atau pengguna ODR sebagai sistim elektronik. Di dalam pasal 35 ayat (1) UU ITE. Pasal ini melindungi pengguna ODR dengan memberikan melindungi pengguna jasa ODR dengan memberikan ancaman bagi setiap orang yang melakukan penipuan, penghilangan, perusakan, bahkan penciptaan informasi/ dokumen elektronik. UU ITE juga melindungi para konsumen dan penyedia jasa ODR melalui pasal 38 ayat (1) UU ITE yakni penegasan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan atau menggunakan ODR tetapi yang telah menimbulkan kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan (UU Perdagangan) juga menegaskan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yakni dalam pasal 65 ayat (5) UU perdagangan bahwa bolehnya menggunakan penyelesaian sengketa lain di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa lain tersebut salah satunya dapat berupa ODR. Peraturan yang secara tegas menyebutkan kata *online dispute resolution* dapat ditemukan dalam Peraturan Pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP no. 80 tahun 2019). Disebutkan dalam pasal 72 ayat (2) PP no. 80 tahun 2019, yaitu :

*“Penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (online dispute resolution) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.*

Kemudian dijelaskan dalam penjelasan pasal tersebut yakni:

*“Pada dasarnya penyelesaian sengketa secara elektronik (online dispute resolution) kembali kepada kesepakatan para pihak. Hal tersebut dapat berbentuk mediasi secara elektronik yang diselenggarakan oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator, melalui lembaga arbitrase online yang telah terakreditasi, atau melalui lembaga pemerintahan yang berwenang untuk itu.”*

### **Penerapan ODR dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia**

Arbitrase online menjadi suatu pilihan yang menarik dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*. Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Di mana sengketa tersebut nilai nominalnya sebahagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya telah dilakukan, di antaranya dengan menyediakan alternatif penyelesaian sengketa secara online, seperti arbitrase online.



Dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* internasional dimungkinkan untuk diselesaikan-terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil-dalam forum yang tepat, yaitu dengan “ODR” yang menjadi cara praktis untuk memberi konsumen remedy yang tepat, murah dan efektif, serta mengurangi penentuan perkara di negara asing.<sup>8</sup>

Bentuk cara penyelesaian sengketa dengan cara ODR tidak jauh berbeda dengan APS di dunia nyata, namun sarana yang digunakan berbeda, yakni dengan sarana internet. Dalam arbitrase online, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen-dokumen, permusyawarahan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online.<sup>9</sup>

Seperti diketahui, mekanisme ODR dalam hukum nasional untuk menangani pelanggaran data pribadi belum memiliki rumusan konseptual yang jelas dan rinci. Namun secara garis besar, dalam praktiknya, subjek hukum yang terlibat dalam penggunaan ODR terbagi menjadi tiga pihak, yaitu pertama, pengguna jasa. Pengguna layanan pada platform ODR dalam kasus perdata dan bisnis adalah pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa terdiri dari konsumen (pengguna aplikasi, baik pembeli, maupun penjual) yang merasa haknya dirugikan dan penyelenggara aplikasi digital yang diduga melanggar atau menyalahgunakan kewenangannya yang berimplikasi pada hak konsumen. Pihak kedua yang berperan adalah penyedia dan operator layanan ODR sebagai fasilitator penyelesaian sengketa. Penyedia layanan ODR dapat dilakukan oleh pihak swasta maupun pemerintah.

Menurut Joseph W. Goodman, tiga model ODR yang banyak diterapkan oleh masyarakat internasional, yaitu *full automatic cyber*, menggunakan software dan fasilitator, serta menggunakan teknologi online.<sup>10</sup> Dalam model cyber yang sepenuhnya otomatis, penyelesaian sengketa dilakukan oleh sistem perangkat lunak yang berperan secara otomatis mempertemukan pihak pelapor dan pihak terlapor hingga tercapai kesepakatan. Sedangkan model penggunaan perangkat lunak dan fasilitator terdiri dari beberapa tahapan, antara lain pertama, penunjukan pihak ketiga sebagai fasilitator yang bertindak sebagai perantara para pihak yang bersengketa untuk memberikan usulan model negosiasi yang sesuai dan menyusun tuntutan yang diajukan dalam proses ODR-nya. Kehadiran arbiter atau pihak ketiga sebagai fasilitator penyelesaian sengketa tetap menjadi kunci penting dan tidak dapat langsung digantikan oleh perangkat teknologi. Kemudian software pada platform ODR akan mengidentifikasi tuntutan para pihak untuk mencari solusi.

---

<sup>8</sup> Karen Alboukrek, “*Adapting to A New world of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace*”, George Washington International Law Review, 2003, hlm. 443.

<sup>9</sup> Paustinus Siburian, “*Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik*”, Jakarta: Djambatan, 2009, hlm. 37.

<sup>10</sup> Sitompul, M. G., Syaifuddin, M., & Yahanan, A, “*Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia.*” Jurnal Renaissance, Vol. 1 No.2, 2016, hlm. 75-93.



Pendekatan penggunaan teknologi online menerapkan beberapa fitur layanan berupa email, video conference, chat room, dan instant messaging. Konsep penggunaan teknologi online biasanya menggunakan tiga cara penyelesaian, yaitu negosiasi, arbitrase, dan mediasi.

Merujuk pada norma hukum dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai dasar awal untuk memungkinkan penerapan ODR dalam praktik non-litigasi, konsep pemanfaatan teknologi online merupakan skema yang paling dekat dengan ketentuan peraturan ini. Ini dapat digunakan sebagai opsi untuk menyelesaikan sengketa perdata atas penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh platform *e-commerce*. Dalam penggunaan sistem teknologi online biasanya diawali dengan adanya laporan klaim kerugian oleh konsumen yang hak privasinya dilanggar oleh perusahaan platform *e-commerce* sebagai pihak terlapor. Permohonan diajukan ke lembaga penyedia layanan ODR. Kemudian pihak penyelenggara ODR akan mengirimkan notifikasi melalui email kepada pihak terlapor yaitu perusahaan penyedia layanan platform digital atas tuntutan yang diajukan oleh konsumen.<sup>11</sup>

Selanjutnya, perusahaan platform *e-commerce* sebagai pihak terlapor akan menerima tawaran penyelesaian sengketa dan memberikan gambaran hasil akhir yang dimaksud dan mengusulkan pemilihan pihak ketiga sebagai fasilitator. Menanggapi hal tersebut, operator platform ODR akan meneruskan laporan permintaan penunjukan fasilitator yang akan dimintai persetujuan atau penolakan dari konsumen. Jika pelapor setuju, permintaan akan diteruskan ke fasilitator. Fasilitator berkewajiban mengkaji permohonan penyelesaian yang diharapkan oleh masing-masing pihak dapat menemukan jalan tengah yang ideal bagi para pihak yang bersengketa. Peran fasilitator berperan dalam menjembatani para pihak untuk saling bernegosiasi untuk menemukan titik temu penyelesaian sengketa. Apabila pelapor dan terlapor mencapai kesepakatan, maka penyelenggara ODR akan mengumumkan hasil keputusan tersebut kepada para pihak yang bersengketa. Kekuatan mengikat keputusan penyelenggara ODR sangat ditentukan oleh varian mekanisme yang dipilih oleh para pihak. Jika keputusan ODR yang merupakan hasil dari metode negosiasi dan mediasi umumnya tidak mengikat secara hukum. Bahwa putusan ODR dengan model arbitrase dapat mengikat secara hukum, namun pelaksanaan putusan tersebut harus menempuh jalur pengadilan terlebih dahulu. Namun, jika kesepakatan para pihak yang bersengketa gagal terwujud, para pihak dapat mengajukan gugatan kembali atau melanjutkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.<sup>12</sup>

Dalam praktik penanganan pengaduan pelayanan konsumen di Indonesia, masyarakat diberikan berbagai pilihan dalam hal forum penyelesaian sengketa sektoral antar instansi pemerintah. Konsumen wajib mengidentifikasi terlebih

---

<sup>11</sup> Mutiara Nurpadila dan Devis Siti, "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia", Jurnal Ilmiah MEA, Vol 5 No.2, 2021, hlm. 472.

<sup>12</sup> Ibid.



dahulu kasus pelanggaran haknya sebelum menentukan lembaga mana yang dapat dikunjungi untuk mengajukan pengaduan. Hal ini menyebabkan masyarakat sebagai konsumen enggan untuk mengajukan pengaduan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Menyikapi hal tersebut, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia membentuk platform digital untuk melayani pengaduan pelanggaran konsumen termasuk dalam kasus transaksi *e-commerce* untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui aplikasi digital. Penyelesaian sengketa pelanggaran data pribadi konsumen melalui ODR juga dilakukan secara internal (*self-regulation*) oleh penyelenggara sistem elektronik. Media yang digunakan adalah pada server milik perusahaan platform *e-commerce*.

### KESIMPULAN

Berdasarkan ringkasan atau uraian diatas mengenai prospek penerapan Perundang Undangan di Indonesia telah memberikan alasan yang jelas bahwa ODR sangat dimungkinkan dilakukan di Indonesia, namun demikian uang harus dicerna lebih saksama adalah mengenai prosedur ODR itu sendiri, sehingga alangkah baiknya apabila pemerintah melakukan revisi Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 dan menambah pasal yang berkaitan dengan ODR.

Pengaturan mengenai keabsahan arbitrase online didasarkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan pada asas *lex specialis derogat legi generalis*. Juga pembuktian kekuatan hukum arbitrase online menjadi semakin kuat dengan disahkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang di dalamnya mengemukakan tentang aspek hukum terhadap pembuktian data elektronik. Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan juga menyebutkan mengenai *online dispute resolution*. Sehingga dengan adanya landasan-landasan hukum tersebut, sebenarnya pelaksanaan arbitrase online dapat dilakukan di Indonesia jika persyaratan untuk melakukan arbitrase online telah terpenuhi.

Bentuk cara penyelesaian sengketa dengan cara ODR tidak jauh berbeda dengan APS di dunia nyata, namun sarana yang digunakan berbeda, yakni dengan sarana internet. Dalam arbitrase online, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen-dokumen, permusyawarahan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara *online*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Gerynica Ayu Ningtyas. 2014. "*Penerapan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa terhadap Penyelesaian Sengketa Perdagangan Online (e-commerce) Melalui Arbitrase Online*". *Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*.
- Karen Alboukrek. 2003. "*Adapting to A New world of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace*", *George Washington International Law Review*.



- Katherine Lynch. 2003. *"The Forces Of Economic Globalization :Challenges To The Regime Of International Commercial Arbitratio". The Hague : Kluwer Law International.*
- Margaretha Rosa Anjani dan Budi Santoso. 2018. *"Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia". Jurnal Law Reform, Vol. 14, No. 1.*
- Mutiara Nurpadila dan Devis Siti. 2021. *"Online Disupute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia". Jurnal Ilmiah MEA, Vol. 5 No.2.*
- Paustinus Siburian. 2009. *Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik.* Jakarta: Djambatan.
- Rahmadi Indra Tektona. 2011. *"Arbitrase Sebagai Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan." Jurnal Pandecta Vol. 6, No. 1.*
- Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro. 2013. *"Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E- Commerce)". Jurnal Dinamika Hukum Vol. 13, No.1.*
- Sholikhah. 2014. *"Prospek Arbitrase Online Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Ditinjau Dari Hukum Bisnis".*
- Sitompul, M. G., Syaifuddin, M., & Yahanan, A. 2016. *"Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia." Jurnal Renaissance, Vol.1 No. 2.*