



Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia

Maslihati Nur Hidayati^{1*}, Suartini¹, Mardiana Saraswati¹

¹Fakultas Hukum, Universitas Al-Azhar Indonesia

*Korespondensi: imas@uai.ac.id

Info Artikel

Diterima 12
Oktober 2023

Disetujui 17
Januari 2024

Dipublikasikan 08
Februari 2024

Keywords:
ODR; Penyelesaian
Sengketa Online;
Transaksi
Elektronik

© 2024 The
Author(s): This is
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike (CC BY-
SA 4.0)



Abstrak

Penyelesaian sengketa online (ODR) telah menjadi hal yang penting dalam transaksi elektronik di Indonesia, didorong oleh kemajuan teknologi dalam transaksi online. Namun, tantangan dalam menyelesaikan sengketa online masih ada, yang berpotensi berdampak pada kepercayaan konsumen dan bisnis terhadap transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan tersebut dan mengusulkan strategi untuk meningkatkan efektivitas ODR dalam transaksi elektronik di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan studi pustaka untuk mengumpulkan data sekunder, penelitian ini mengidentifikasi permasalahan utama dalam ODR untuk transaksi elektronik. Tantangan-tantangan ini mencakup terbatasnya kesadaran dan pemahaman tentang ODR, kerangka peraturan yang tidak jelas, dan kurangnya kepercayaan terhadap lembaga-lembaga ODR. Penerapan ODR untuk penyelesaian sengketa secara online di Indonesia sudah dilakukan oleh beberapa pengusaha online (marketplace), tapi belum terintegrasi dan belum memiliki payung hukum positif di Indonesia. Untuk meningkatkan efektivitas ODR, beberapa langkah direkomendasikan. Hal ini termasuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang ODR, menetapkan peraturan yang jelas dan komprehensif, dan membangun kepercayaan terhadap lembaga ODR. Selain itu, peningkatan kualitas lembaga ODR, termasuk kualitas layanan dan independensi kelembagaan, juga merupakan hal yang penting. Meski menghadapi tantangan, ODR berpotensi menjadi solusi yang efisien dan efektif dalam menyelesaikan sengketa transaksi elektronik di Indonesia.

Abstract

Online dispute resolution (ODR) has become important in electronic transactions in Indonesia, driven by technological advances in online transactions. However, challenges in resolving online disputes remain, potentially impacting consumer and business confidence in electronic transactions. This research aims to analyze these problems and propose strategies to increase the effectiveness of ODR in electronic transactions in Indonesia. By using a literature study approach to collect secondary data, this research identifies the main problems in ODR for electronic transactions. These challenges include limited awareness and understanding of ODR, unclear regulatory frameworks, and a lack of trust in ODR institutions. The implementation of ODR for online dispute resolution in Indonesia has been carried out by several online entrepreneurs (marketplaces), but it has not been integrated and does not have a positive legal umbrella in Indonesia. To increase the effectiveness of ODR, several steps are recommended. This includes increasing awareness and

knowledge about ODR, establishing clear and comprehensive regulations, and building trust in ODR institutions. In addition, improving the quality of ODR institutions, including service quality and institutional independence, is also important. Despite facing challenges, ODR has the potential to be an efficient and effective solution in resolving electronic transaction disputes in Indonesia.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah memungkinkan individu untuk melakukan transaksi pembelian dan penjualan melalui program aplikasi komputer yang berbasis website (*web application*) maupun pada telepon genggam (*smartphone application*). Masyarakat tidak perlu lagi pergi ke toko atau pasar untuk bertransaksi namun dapat menggunakan teknologi komunikasi untuk melakukan transaksi e-commerce. Padahal, transaksi tersebut bisa dilakukan lintas batas negara, tidak hanya antar provinsi, kabupaten/kota (Saragih et al., 2020).

Teknologi informasi saat ini mencakup sistem yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, memproduksi, dan mengirimkan informasi ke dan dari industri atau masyarakat secara efisien dan cepat. (Rifauddin & Halida, 2018) Penggunaan teknologi internet merupakan fenomena yang luar biasa. Pertama, Internet bersifat global dan tidak memiliki batas negara; Kedua, setiap pengguna Internet dapat berkomunikasi secara interaktif atau tidak, bahkan dapat melakukan aktivitas bersama dengan biaya yang relatif murah; ketiga, tidak ada seorang pun yang dapat mengaku sebagai "pemilik" Internet, yang merupakan gabungan dari ratusan ribu jaringan; Keempat, pertumbuhan jumlah pengguna Internet yang luar biasa; Kelima, Internet tidak berada di bawah kendali pemerintah atau organisasi mana pun di negara tertentu, itulah sebabnya kerja sama internasional diperlukan untuk mencoba menyelesaikan masalah hukum fisik (Budhijanto, 2019).

Menurut data Google Temasek pada tahun 2019, peningkatan transaksi mencapai lebih dari tujuh kali lipat nilai transaksi tahun 2015, dari nilai nominal awal sebesar 5,5 miliar USD menjadi nilai sebesar 38 miliar USD. Khusus Indonesia, Global Web Index mencatat pada tahun 2018, aktivitas transaksi konsumen melalui e-commerce menduduki peringkat tertinggi di dunia. Penerapan Online Dispute Resolusi (ODR) diperlukan, sehingga sistem hukum Indonesia harus siap menghadapi perubahan tersebut. Transaksi e-commerce di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat selama satu dekade terakhir, terutama di masa pandemi Covid-19. Kemudahan bertransaksi dirasakan oleh warga semua negara pasca munculnya e-commerce. Peningkatan transaksi tentu saja disertai dengan risiko perselisihan antara konsumen dan badan usaha (Rizki, 2021).

Secara konseptual, ODR (Online Dispute Resolusi) merupakan metode alternatif penyelesaian sengketa (APS) di luar pengadilan atau non-litigasi. (Yuniarti, 2018) ODR merupakan salah satu bentuk APS dan perbedaannya terletak pada prosesnya. APS dilakukan secara tatap muka atau tatap muka, sedangkan ODR menggunakan internet atau media online, yang mana pihak-pihak yang bersengketa tidak perlu bertemu langsung. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan menggunakan ODR dimulai pada tahap dimana penjual atau konsumen merasa dirugikan dengan transaksi yang telah disepakati sebelumnya dan merasa risih melaporkan solusi yang diinginkan kepada pemasok layanan ODR. Layanan ODR

kemudian akan mengirimkan email untuk memberi tahu jurnalis tentang permintaan penyelesaian sengketa. Terlapor kemudian sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut, memberikan penjelasan solusi yang diinginkan, dan menunjuk seorang moderator. Penyedia layanan menugaskan moderator yang ditunjuk untuk melayani pelanggan dan jurnalis dapat menerimanya. Penyedia layanan ODR mengirimkan favorit ke moderator, dalam hal ini moderator dapat menyetujui atau menolak favorit. Jika eksekutif setuju, maka pertimbangkan kembali solusi yang diajukan para pihak. Para pihak diarahkan untuk mediasi untuk mencapai kesepakatan, baik melalui email, pesan instan, chat atau konferensi video. Setelah tercapai kesepakatan, penyedia jasa ODR akan mengumumkan hasil keputusan sesuai kesepakatan dengan konsiliator yang ditunjuk untuk menyelesaikan perselisihan. Sebaliknya jika gugatan tidak berhasil, para pihak dapat mengajukan gugatan atau berupaya menyelesaikan sengketa melalui mekanisme lain seperti arbitrase atau litigasi. Pada dasarnya mekanisme ODR diterapkan pada layanan mediasi online, negosiasi online, dan arbitrase online. (Putra et al., 2020) Manfaat ODR meliputi penghematan biaya, penghematan waktu, dan proses penyelesaian. Penyelesaian sengketa terdokumentasi dengan baik namun terdapat juga beberapa kelemahan seperti objektivitas, kerahasiaan, kurangnya fasilitas dan pengetahuan tentang perangkat digital. Berdasarkan konteks di atas, timbul permasalahan sebagai berikut: bagaimana pengaturan dan pelaksanaan penyelesaian sengketa online (ODR) dalam transaksi elektronik lintas batas negara sejalan dengan hukum positif Indonesia? Lalu bagaimana peraturan terkait penerapan penyelesaian sengketa online (ODR) dalam transaksi elektronik di Indonesia?

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penyelesaian sengketa online (ODR) diatur dan diterapkan dalam transaksi elektronik lintas batas negara berdasarkan hukum positif Indonesia, serta untuk mengembangkan dan mengusulkan peraturan perundang-undangan yang perlu diterapkan terkait dengan pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Online (ODR). dalam transaksi elektronik di Indonesia. Muhammad Faiz Aziz dan Muhammad Arif Hidayah menjelaskan, perkembangan teknologi informasi yang luar biasa selama tiga dekade terakhir telah mendorong peningkatan transaksi e-commerce antar pihak dan lintas negara. Peningkatan transaksi ini dapat meningkatkan perselisihan e-commerce. Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, maka dibuatlah Online Dispute Resolusi (ODR) (Aziz & Hidayah, 2020).

Meline Gerarita Sitompul dan kawan-kawan menjelaskan prospek penerapan ODR selain sebagai reformasi hukum di bidang transaksi elektronik juga terkait dengan upaya menciptakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa KPR online di Indonesia. Penyelesaian sengketa secara online atau ODR membawa manfaat dalam penyelesaian sengketa secara online yaitu menghemat waktu dan biaya, pihak-pihak yang menggunakan akses internet lebih percaya diri terhadap proses yang akan dilaluinya serta mempunyai unsur percaya diri secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa ODR kemungkinan besar akan diterapkan di Indonesia. Sementara itu, kendala penerapan ODR di Indonesia adalah kurangnya peraturan, dukungan prosedural, infrastruktur, dan kelembagaan yang komprehensif. (Meline Gerarita Sitompul & Yahanan, 2016). Di Indonesia, masih belum ada organisasi atau website independen yang menyediakan layanan penyelesaian sengketa melalui penyelesaian sengketa online.

Berdasarkan hal di atas, penelitian ini merupakan hal baru dimana ingin melihat bagaimana pengaturan ODR di dalam hukum positif Indonesia serta memberikan rekomendasi dalam rangka mengisi kekosongan hukum yang komperhensif mengenai pengaturan di bidang transaksi elektronik di Indonesia

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode hukum normatif, dimana penelitiannya mencakup norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang berlaku saat ini. Metode penelitian hukum normatif merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan fokus pada penelitian kepustakaan dan data yang digunakan merupakan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen kepustakaan. Merupakan jenis penelitian hukum, data yang digunakan antara lain: 1) Dokumen dasar hukum, yaitu data yang memuat dokumen hukum yang mengikat seperti undang-undang, perkara, dan peraturan zaman kolonial yang masih berlaku hingga saat ini. Dalam penelitian ini data yang digunakan diambil dari UU APS, UU ITE dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan penelitian ini; dan 2) Dokumen hukum sekunder, yaitu dokumen hukum yang menjelaskan tentang dokumen hukum dasar yang terdapat pada dokumen pendukung dokumen hukum dasar dan pelaksanaannya seperti buku dan laporan penelitian hukum, artikel ilmiah masyarakat hukum dan artikel yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan hukum baku, oleh karena itu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library study), meliputi penelitian terhadap peraturan hukum dan buku-buku hukum, artikel-artikel dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution atau ODR) merupakan metode penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik dan dapat digunakan dalam konteks transaksi lintas batas negara. (Tanaya, 2023) Di Indonesia, pengaturan dan pelaksanaan ODR telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan hukum positif.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi ODR di Indonesia, seperti ketidakstabilan dan ketidakmerataan jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang kompeten sebagai arbiter, serta belum adanya regulasi yang mengatur ODR secara khusus. Ahmad Mujahid Ramli berpendapat bahwa pemanfaatan Internet dalam bentuknya yang baik cenderung tidak hanya terbatas pada lingkungan lokal atau nasional tetapi juga internasional, sehingga aktivitas yang dilakukan melalui Internet tidak terbatas artinya seseorang dapat terhubung dengan orang yang berbeda dimana saja dan kapan pun. Misalnya saja aktivitas browsing web, pencarian data dan berita, pengiriman pesan melalui email, komunikasi melalui jejaring sosial dan terutama transaksi. Kegiatan komersial yang menggunakan Internet disebut perdagangan elektronik atau disingkat e-commerce (Yusika, 2020).

Berkat e-commerce, semua prosedur yang biasa digunakan dalam transaksi reguler berkurang. Dengan demikian, segala transaksi jual beli melalui internet

dilakukan tanpa ada kontak langsung antara para pihak, hal ini didasari atas dasar rasa saling percaya antara para pihak dalam transaksi jual beli tersebut, sehingga terjadilah akad jual beli antar para pihak. Transaksi dilakukan secara elektronik dan tentunya konsumen mempunyai kesempatan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih bebas tanpa dibatasi oleh batas wilayah. Oleh karena itu, tidak ada dokumen perjanjian seperti pada transaksi jual beli pada umumnya. (*Berkembangnya Proses Transaksi Ecommerce Indonesia*, 2017). Namun tak dapat dipungkiri bahwa meningkatnya lalu lintas dunia maya (*online traffic*) dengan semakin bertambahnya interaksi layanan dan jasa yang menggunakan sarana dan fasilitas internet ini, ternyata bukan hanya meningkatkan nilai dan pertumbuhan ekonomi secara online saja, tetapi juga meningkatkan risiko, termasuk tindak kejahatan (*cybercrime*) dan timbulnya sengketa saat bertransaksi secara elektronik (*e-commerce*). Problematika *e-commerce* lebih condong terhadap faktor transaksi bernilai rendah. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, aman, dan berbiaya rendah juga ikut meningkat. Untuk menjawab tantangan kehidupan perekonomian masyarakat selaku pengguna transaksi berbasis teknologi dan informasi ini, *Online Dispute Resolution* (ODR) dikembangkan sebagai solusi penyelesaian sengketa secara online. Penerapan ODR dapat dilakukan dengan menggunakan sarana dan fasilitas teknologi informasi yang simple, seperti e-mail, video conference dan chatting (Agista et al., 2022).

Desain dan rancangan kerangka pengaturan ODR, penulis setidaknya mengidentifikasi 3 (tiga) hal, yaitu; *pertama*, bentuk regulasi, diperlukan undang-undang atau peraturan yang mengatur ODR secara khusus, idealnya dengan memasukkan pengaturan ODR ke dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), Kemudian yang kedua, kompetensi absolut dari penerapan ODR, dimana penting untuk menentukan yurisdiksi dan kompetensi absolut dari penerapan ODR agar dapat digunakan secara sah dan efektif di Indonesia. Dan yang ketiga, pengembangan mekanisme ADR yang ada, dimana dalam penyusunan kerangka pengaturan ODR, perlu mempertimbangkan pengembangan mekanisme ADR yang sudah ada, seperti mediasi, arbitrase, dan adjudikasi.

Penelitian ini akan membahas bagaimana penerapan ODR di Indonesia. Saat ini Indonesia sudah memiliki kerangka hukum pengaturan ODR, khususnya bagi transaksi *e-commerce*, dimana di Indonesia, penyelesaian sengketa online yang terkait dengan *e-commerce* diselesaikan oleh masing-masing penyedia jasa *e-commerce*, dan penyelesaian ODR melalui perusahaan *e-commerce* atau *marketplace* yang bersangkutan. Secara mekanisme penyelesaian dijelaskan bagaimana para pihak yang merasa dirugikan dapat meminta kepada penyedia layanan ODR untuk merumuskan solusi yang diinginkan. Layanan ODR kemudian mengirimkan email untuk melaporkan permintaan penyelesaian perselisihan. Moderator membantu dan memberi para pihak waktu untuk bernegosiasi sampai mereka mencapai kesepakatan.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang telah tersedia yang bahkan sudah menerapkan penggunaan teknologi yang lebih canggih seperti AI dan algoritma, yang memiliki kemampuan untuk menawarkan solusi penyelesaian baik dengan atau tanpa keterlibatan operator. Namun konsep ODR yang berjalan di Indonesia saat ini belum terintegrasi dan belum komprehensif, karena ketentuan yang

mendasarinya masih tersebar dalam berbagai kerangka peraturan. Padahal alas hukum memegang peran yang sangat penting, untuk melindungi hak konsumen maupun pelaku usaha, selaku pengguna internet yang juga harus memahaminya dengan baik, agar mereka dapat menerapkan penggunaan metode ODR secara tepat. Dengan demikian *win-win solution* yang menjadi tujuan utama dan menjadi harapan bersama bisa diperoleh dengan efektif dan efisien dalam proses penyelesaian sengketa (Pujiono & Sulistianingsih, 2023).

Penerapan ODR di Indonesia memiliki beberapa kelebihan, seperti efisiensi waktu dan biaya, serta proses penyelesaian sengketa yang terekam dengan baik. Namun, ada juga beberapa kelemahan, seperti impersonal, confidentiality, dan minimnya fasilitas dan pengetahuan piranti digital. Meski demikian, Indonesia telah memiliki kerangka hukum pengaturan ODR, khususnya bagi transaksi e-commerce. Namun, perlu adanya pengaturan yang lebih spesifik untuk menangani potensi peningkatan sengketa e-commerce seiring dengan peningkatan transaksi e-commerce itu sendiri. Secara umum, pengaturan dan pelaksanaan ODR dalam transaksi elektronik lintas batas negara di Indonesia telah sejalan dengan hukum positif di negara ini. Namun, masih diperlukan peningkatan dan penyesuaian dalam beberapa aspek, termasuk dalam hal pengaturan yang lebih spesifik dan peningkatan fasilitas serta pengetahuan piranti digital.

3.2 Pembahasan

Sistem ODR merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan infrastruktur modern, dalam format aplikasi berbasis website atau berbasis mobile, email, audio conference, video call, dan lain-lain, yang menggunakan sistem elektronik dan mudah diakses oleh para pengguna internet dan masyarakat di era digital. Sistem ODR merupakan metode penyelesaian sengketa yang terbilang efektif dalam melayani kebutuhan pihak yang bersengketa, karena memungkinkan para pihak untuk memiliki kendali yang lebih besar saat berproses dalam penyelesaian sengketa yang dihadapi (Waluyo et al., 2023).

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Menggunakan ODR

Mekanisme penyelesaian sengketa menggunakan ODR dimulai pada tahap dimana pedagang atau konsumen merasa dirugikan untuk transaksi yang telah disepakati sebelumnya yang merasa dirugikan untuk memberi isyarat kepada penyedia layanan ODR perumusan solusi yang diinginkan. Layanan ODR kemudian mengirimkan email untuk melaporkan permintaan penyelesaian perselisihan jurnal. Setelah itu, Terlapor menerima penyelesaian sengketa dan memberikan penjelasan tentang solusi yang diinginkan serta menunjuk moderator. Penyedia layanan memberikan moderator yang ditunjuk kepada pendaftar dan pelapor dapat menyetujuinya. Penyedia layanan ODR meneruskannya ke moderator, dalam hal ini moderator dapat menyetujui atau menolak bookmark. Jika moderator setuju, moderator meninjau resolusi yang diusulkan oleh para pihak. Moderator membantu dan memberi para pihak waktu untuk bernegosiasi sampai mereka mencapai kesepakatan melalui email, pijat Intsan, obrolan atau konferensi video. Setelah ada kesepakatan, penyedia layanan ODR akan mengumumkan hasil keputusan sesuai dengan mediator yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Sebaliknya, jika dinyatakan tidak berhasil, para pihak dapat mengajukan klaim atau mengupayakan penyelesaian sengketa menggunakan mekanisme lain seperti

arbitrase atau litigasi. Pada dasarnya mekanisme ODR diterapkan dalam layanan mediasi online, negosiasi online dan arbitrase online, kelebihan yang ditawarkan ODR seperti menghemat biaya, menghemat waktu, proses penyelesaian sengketa terekam dengan baik, namun ada pula beberapa kelemahan yaitu impersonal, confidentiality, minimnya fasilitas dan pengetahuan piranti digital.

Kendala dalam Penerapan *Online Dispute Resolution*

Penerapan ODR memfokuskan perhatian pada perekonomian yang berkembang ekonomi di suatu negara. Sementara di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi elektronik dan perdagangan elektronik (*e-commerce*) meningkat cukup pesat, sebagaimana terlihat dari besarnya jumlah pengguna dan transaksi melalui jaringan internet, bertambahnya jumlah situs jual beli online, termasuk transaksi-transaksi lainnya yang menggunakan jaringan online. Memperhatikan fenomena ini, sudah sepatutnya jika pemerintah Indonesia mulai mempertimbangkan untuk mempersiapkan suatu peraturan yang lebih spesifik yang berkenaan dengan penerapan ODR. Sementara penerapan ODR di Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai kendala dan permasalahan yang harus segera dicarikan solusinya. Terdapat berbagai kekurangan penerapan ODR (*Online Dispute Resolution*) di Indonesia. Beberapa diantaranya yaitu: (Suprihantosa Sugiarto, 2019)

1. Potensi Kesalahpahaman (*Potentially to Miss-understanding*)

Penyelesaian sengketa tanpa pertemuan langsung antara para pihak yang bersengketa, seperti dalam *Online Dispute Resolution*, tidak selalu memberikan keuntungan. Ketidakhadiran pertemuan langsung antara para pihak dan pihak ketiga menyebabkan kurangnya intensitas dan respons dalam interaksi. Penyelesaian sengketa menjadi lebih efektif ketika para pihak dapat berkomunikasi secara langsung, karena komunikasi langsung memungkinkan pemahaman yang lebih baik untuk menghindari kesalahpahaman. Dalam *Online Dispute Resolution*, sebagian besar percakapan dilakukan melalui ruang obrolan atau konferensi video, namun perlu diingat bahwa jika pihak yang bersengketa berasal dari negara yang berbeda dengan budaya dan bahasa yang berbeda, perbedaan bahasa dapat mengganggu atau menyebabkan kesalahan komunikasi dalam proses diskusi atau penyelesaian sengketa.

2. Gangguan Internet (*Internet Disruption*)

Penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* yang menggunakan fasilitas internet kadang-kadang menjadi kendala bagi pengguna. Hal ini disebabkan oleh ketidakmerataan akses internet yang cepat di seluruh dunia. Bahkan akses internet dapat menyebabkan masalah bagi pihak-pihak yang memiliki sengketa yang berasal dari transaksi offline. Kesulitan dalam mengakses fasilitas *Online Dispute Resolution* yang menggunakan internet kadang-kadang dapat membuat ketidaknyamanan dan merugikan bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi komputer.

3. Keamanan Data dan Kerahasiaan (*Confidentialy Concern*)

Alternative Dispute Resolution tidak mencatat hal-hal terkait sengketa dan penyelesaiannya, sedangkan dalam *Online Dispute Resolution* yang dilakukan melalui platform online, proses penyelesaian sengketa akan secara langsung tercatat dalam bentuk data elektronik oleh sistem yang disediakan oleh lembaga

penyelesaian sengketa online. Hal ini menimbulkan kekhawatiran mengenai kerahasiaan dan keamanan data.

Internet masih dianggap sebagai media yang tidak aman untuk arbitrase, karena penjahat dunia maya memiliki beberapa metode untuk mencegat data dan pesan antar pihak, dan informasi apa pun yang melewati jaringan Internet dapat digunakan oleh penjahat dunia maya secara ilegal. Mengingat hal ini, metode keamanan di Internet yang semakin canggih muncul, seperti penggunaan tanda tangan digital. Selain itu, teknologi dapat digunakan untuk memerangi setiap celah keamanan Internet dan memperkuat proses ODR (Bakhramova, 2022).

Desain dan Rancangan Kerangka Pengaturan ODR

Menerapkan *Online Dispute Resolution (ODR)* di Indonesia, diperlukan desain dan rancangan kerangka pengaturan serta kelembagaan yang meliputi beberapa hal sebagai berikut: 1) Bentuk Regulasi: Penting untuk memiliki undang-undang atau peraturan yang mengatur *Online Dispute Resolution (ODR)* secara khusus. Idealnya, pengaturan ODR dapat dimasukkan ke dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Perubahan UU AAPS akan mencakup penyelesaian sengketa arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa secara daring, termasuk pengembangan hukum acara yang relevan dengan ODR; 2) Kompetensi Absolut dari Penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)*: Penting untuk menentukan yurisdiksi dan kompetensi absolut dari penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)*. Hal ini akan memastikan bahwa *Online Dispute Resolution (ODR)* dapat digunakan secara sah dan efektif dalam penyelesaian sengketa di Indonesia; 3) Pengembangan Mekanisme ADR yang ada: Dalam penyusunan kerangka pengaturan *Online Dispute Resolution (ODR)*, perlu mempertimbangkan pengembangan mekanisme alternatif penyelesaian sengketa *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang ada, seperti mediasi, arbitrase, dan adjudikasi. Lembaga arbitrase dan ADR yang sudah ada dapat mengembangkan aturan dan prosedur yang terkait dengan *Online Dispute Resolution (ODR)* untuk memfasilitasi implementasinya; 4) Konektivitas dengan Lembaga Peradilan dan Lembaga Lainnya: Penting untuk memastikan konektivitas *Online Dispute Resolution (ODR)* dengan lembaga peradilan dan lembaga lain yang relevan. Kerjasama dan koordinasi antara *Online Dispute Resolution (ODR)* dengan pengadilan dan lembaga penegak hukum lainnya akan membantu menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang holistik dan terpadu; dan 5) Eksekusi: Salah satu aspek penting dari *Online Dispute Resolution (ODR)* adalah implementasi atau eksekusi hasil penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, kerangka pengaturan perlu mempertimbangkan mekanisme eksekusi yang efektif untuk memastikan bahwa hasil keputusan atau perjanjian yang dicapai melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* dapat ditegakkan secara efisien (Aziz & Hidayah, 2020).

Sebenarnya Indonesia sudah memiliki kerangka pengaturan ODR walaupun tidak secara khusus, dan aturan tersebut tersebar dalam berbagai regulasi. Peraturan Pemerintah (PP) No. 80 Tahun 2019 mengatur bahwa penyelesaian sengketa perdagangan elektronik (*e-commerce*) dapat dilakukan lewat jalur pengadilan atau mekanisme lainnya yang diterapkan dengan menggunakan sarana elektronik, atau ODR. Oleh karena itu, penerapan ODR dapat dilaksanakan oleh lembaga peradilan maupun lembaga di luar peradilan, sepanjang diselenggarakan secara elektronik (Digitalisasi Dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan Di Indonesia: *Online Dispute Resolution*, n.d.). Namun demikian, penerapan *Online*

Dispute Resolution di Indonesia tidak dapat dilakukan secara langsung tanpa didahului oleh pengkajian dan pertimbangan terhadap hal-hal dan pihak berwenang yang terkait. Namun yang masih menjadi isu adalah apakah masyarakat Indonesia dapat menerima penerapan *Online Dispute Resolution* dengan baik atau tidak, atau apakah ada kekhawatiran masyarakat online di Indonesia terhadap ODR ini, misalnya apakah ODR bisa dipercaya atau tidak, mengingat bahwa masih ada sebagian masyarakat Indonesia yang mempertahankan sifat tradisional dan konvensional.

Jika memperhatikan dan mempelajari penerapan ODR yang telah dijalankan di berbagai negara di dunia, metode penyelesaian sengketa secara online ini ditujukan untuk transaksi perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan sarana dan fasilitas online atau perangkat elektronik. Meski perkembangan dan transaksi perdagangan elektronik di Indonesia termasuk dalam kategori pertumbuhan yang pesat, namun budaya masyarakat Indonesia belum sepenuhnya dapat melepaskan diri dari budaya konvensional, dimana masyarakat lebih menyukai tatap muka dalam bertransaksi, mengemukakan pendapat, dan menyelesaikan masalah. Sampai saat ini, masih ada lapisan masyarakat Indonesia yang masih melakukan transaksi secara konvensional, misalnya dengan menggunakan uang tunai dan perjanjian di atas kertas yang ditandatangani secara manual. Masih adanya masyarakat yang melakukan perdagangan dan transaksi konvensional ini karena regulasi di Indonesia belum sepenuhnya mengakomodir kedudukan dokumen elektronik, sehingga masyarakat kemungkinan masih ragu-ragu untuk mempercayai penggunaan dokumen elektronik. Demikian pula dengan kejelasan tentang ketentuan legalitas tanda tangan elektronik yang belum diputuskan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Penerapan ODR memfokuskan perhatian pada perekonomian yang berkembang ekonomi di suatu negara. Sementara di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi elektronik dan perdagangan elektronik (*e-commerce*) meningkat cukup pesat, sebagaimana terlihat dari besarnya jumlah pengguna dan transaksi melalui jaringan internet, bertambahnya jumlah situs jual beli online, termasuk transaksi-transaksi lainnya yang menggunakan jaringan online. Memperhatikan fenomena ini, sudah sepatutnya jika pemerintah Indonesia mulai mempertimbangkan untuk mempersiapkan suatu peraturan yang lebih spesifik yang berkenaan dengan penerapan ODR. Sementara penerapan ODR di Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai kendala dan permasalahan yang harus segera dicarikan solusinya (Putra et al., 2020).

Regulasi atau peraturan, undang-undang merupakan bentuk ideal untuk mengatur *Online Dispute Resolution* di Indonesia. Namun, selain undang-undang, lembaga arbitrase dan *Alternative Dispute Resolution* juga dapat memanfaatkan mekanisme self-regulation yang sudah ada untuk mengembangkan aturan terkait acara mediasi, arbitrase, dan/atau adjudikasi yang mendukung pelaksanaan *Online Dispute Resolution*. Penting untuk melibatkan para ahli hukum dan pemangku kepentingan terkait dalam penyusunan desain dan rancangan kerangka pengaturan *Online Dispute Resolution* agar dapat memastikan implementasinya yang efektif dan sesuai dengan konteks hukum Indonesia (Nopiandri, 2019).

Penerapan ODR di Indonesia

Terkait dengan perkembangan teknologi yang ada, sudah banyak negara yang memanfaatkannya untuk memudahkan proses penyelesaian sengketa, namun kendala penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang paling utama adalah lemahnya penegakan peraturan mengenai permasalahan ini serta biaya yang dikeluarkan untuk menciptakan teknologi tersebut. (HR, 2021) Secara khusus, hal ini dapat menghambat pembentukan bentuk penyelesaian sengketa secara elektronik, sehingga penerapan ODR dianggap tidak efektif. Undang-Undang Nomor 30 Januari 1990 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa membahas ODR yang memperbolehkan penggunaan aplikasi atau sarana dan utilitas elektronik, seperti email, chat, dan telegram, selama proses arbitrase online. Transformasi digital ini juga dilakukan oleh Komisi Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) yang menerapkan kemungkinan penyelesaian sengketa melalui arbitrase online. Penyelesaian sengketa e-commerce melalui platform elektronik (ODR) telah disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menjelaskan bahwa ODR dapat diselenggarakan oleh mediator baik pengacara, lembaga arbitrase online yang diakui, maupun lembaga pemerintah berwenang. Pada dasarnya mekanisme ODR yang dilakukan secara online ini meliputi proses penyelesaian, arbitrase, pengaduan konsumen dan penyelesaian, dan mediasi.

Platform berbasis teknologi yang digunakan di berbagai negara bisa berbeda-beda karena disesuaikan dengan karakteristik budaya masyarakat agar penerapan ODR dapat lebih diterima dengan baik sebagai alternatif solusi yang cepat dan berbiaya murah sehingga dapat digunakan oleh siapa saja. Namun demikian, tampilan teknologi informasi yang secara umum sudah menjadi hal biasa bagi masyarakat, seperti email, sistem feedback, sistem online chat, konferensi audio dan video, dan teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) akan digunakan (DA, 2022). Saat ini tidak ada lembaga tertentu di Indonesia yang secara khusus diberi kewenangan sebagai penyedia layanan jasa ODR. Namun telah ada organisasi/badan negara atau pemerintah ataupun swasta yang menawarkan fasilitas ODR (*Digitalisasi Dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan Di Indonesia: Online Dispute Resolution*, n.d.).

Badan pemerintah yang saat ini telah menerapkan ODR untuk penyelesaian sengketa secara online adalah: 1) Mahkamah Agung, yang menerapkan e-court untuk proses gugatan kecil, berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2019 tentang E-Court; 2) Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) menetapkan prosedur arbitrase melalui sarana elektronik berdasarkan Keputusan No. 20.015/V/SK-BANI/HU, namun hanya dapat digunakan dalam keadaan darurat, seperti pandemi dan bencana alam; 3) Otoritas Jasa keuangan (OJK) yang membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, berdasarkan Peraturan No. 61/POJK.07/2020.

Sementara sektor swasta yang menyediakan layanan jasa ODR adalah para pelaku usaha *marketplace* yang memiliki kapital yang besar di Indonesia, diantaranya: 1) Lazada: menyediakan layanan mediasi online antara konsumen dengan toko online (merchant), dimana konsumen yang kecewa atau keberatan dengan barang yang telah dibeli dapat meminta pengembalian uangnya, namun jika permintaan ini ditolak oleh toko online, pihak Lazada akan menjembatani penyelesaiannya dengan syarat konsumen menyertakan bukti berupa photo/video,

namun batas waktu yang diberikan hanya 3 (tiga) hari; 2) Shopee: menyediakan aplikasi Pusat Penyelesaian Sengketa, dimana konsumen dan penjual dapat berkomunikasi dan bernegosiasi secara langsung. Jika sengketa tidak dapat diselesaikan, tim mediasi Shopee akan ikut serta untuk membantu dan konsumen diminta untuk menunjukkan bukti yang mendukung; 3) Tokopedia: menggunakan aplikasi Pusat Resolusi yang dibangun sendiri, untuk membantu menyelesaikan perselisihan transaksi antara pengguna (konsumen) dengan toko online. Pusat Resolusi yang dibangun oleh *marketplace* Tokopedia menyimpan dana yang akan dicairkan setelah perselisihan diselesaikan; 4) Bukalapak: membangun aplikasi Diskusi Pengembalian untuk membantu penjual dan pembeli dalam menyelesaikan sengketa lewat diskusi di antara penjual dan tim admin aplikasi untuk mencapai kesepakatan atas keluhan yang menyangkut pengembalian barang (retur) dengan batas waktu 2 x 24 jam sejak barang dinyatakan telah diterima oleh jasa pengiriman yang bersangkutan, dengan ketentuan pembayaran terkait belum diteruskan ke vendor tersebut (Jusar et al., n.d.).

Rekomendasi Dalam Pelaksanaan Sistem Odr Terintegrasi

Sebagaimana uraian yang telah disampaikan sebelumnya, meski telah tersedia sarana dan fasilitas penyelesaian sengketa secara online dalam perkara e-commerce, penerapan sistem ODR di Indonesia hingga saat ini masih berada dalam tahap pengembangan sehingga diperlukan tindak lanjut dari pemerintah atau pemangku kepentingan untuk meningkatkan kondisi ini agar menjadi lebih kondusif dan bermanfaat secara luas. Untuk itu, berikut rekomendasi kepada pihak terkait yang berkepentingan dalam pelaksanaan sistem ODR secara terintegrasi:

1. Pemerintah

Sebagaimana dijelaskan, penerapan ODR di Indonesia belum terlaksana secara terintegrasi dan belum ada lembaga tertentu dan peraturan yang secara khusus bertujuan untuk mengatur lalu lintas implementasi mekanisme ODR beserta prosedur standar di bawah payung hukum positif Indonesia. Mengingat hal tersebut, maka sangat penting bagi pemerintah Indonesia untuk menyegerakan adanya pengembangan peraturan yang pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, dalam hal ini konsumen, yang melakukan transaksi secara online atau digital. Dengan demikian, suasana yang kondusif akan tercipta, karena penyelesaian sengketa dilakukan secara damai, dan hasil akhirnya akan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. Kebijakan yang bertujuan untuk menerapkan *win-win solution* dengan sistem ODR dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha yang pada akhirnya juga akan diuntungkan dari segi ekonomi, misalnya dengan penjualan yang meningkat karena barang atau jasa yang dijual direkomendasikan oleh konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Lebih dari itu, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah ikut naik karena rasa aman konsumen yang merasa dilindungi oleh negara (Solikhin, 2023).

Peraturan pemerintah tentang ODR harus meliputi berbagai aspek yang terdapat dalam transaksi online, yang berlaku secara umum terhadap instansi pemerintah maupun swasta di Indonesia, yang juga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi transaksi berbasis internet yang bersifat lintas batas, yakni: 1) Menetapkan pengertian standar tentang ODR yang diberlakukan di Indonesia; 2) Menetapkan prosedur dan mekanisme standar layanan ODR untuk penyelesaian

sengketa, termasuk penentuan media yang digunakan sebagai sarana komunikasi dan mediasi, seperti email, chat, video conference dan lain sebagainya; 3) Menentukan dan menetapkan lembaga atau pemangku kepentingan yang menaungi proses penyelesaian sengketa secara legal; 4) Mengatur dan menetapkan keterhubungan tindak lanjut perkara dengan sistem peradilan atau lembaga pengadilan berwenang, jika sengketa tidak dapat diselesaikan dengan sistem ODR; 5) Menjamin keamanan dan kerahasiaan sistem ODR; 6) Menentukan hal-hal apa saja yang dapat dijadikan sebagai obyek sengketa untuk diselesaikan dengan menggunakan mekanisme ODR; 7) Menentukan dan menetapkan standar manajemen database pengguna ODR, dan menjamin perlindungan data pelanggan yang menggunakan layanan jasa ODR; 8) Menentukan tata laksana pengawasan dan pemantauan sistem ODR secara berkala dan melakukan perbaikan teknis untuk sistem yang berbasis teknologi ketika dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja; 9) Menyelaraskan peraturan dengan mengintegrasikannya dengan sistem ODR yang telah tersedia di negara lain; 10) Sosialisasi yang terus-menerus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai pengguna internet yang menghadapi masalah transaksi elektronik, sehingga mereka memahami fungsi ODR, dan dapat menggunakan sarana mediasi online yang tersedia secara efektif dan efisien. Sehingga dengan demikian sistem ODR sendiri dapat digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan.

Selain memberikan kepastian hukum lewat regulasi yang berisi prosedur standar, pemerintah juga harus memastikan ketersediaan koneksi internet yang baik dan jaringan infrastruktur pendukung yang memadai atau yang dapat diandalkan karena sarana dan fasilitas online ini merupakan salah satu tiang penyangga komunikasi yang sangat penting dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Jaringan internet yang buruk pasti akan mengganggu atau menghambat komunikasi yang sedang berlangsung secara *live*, misalnya ketika mediasi online berlangsung dengan menggunakan fasilitas *video conference*. Demikian pula halnya, jika komunikasi dilakukan dengan fasilitas chat, jika koneksi internet terputus, maka komunikasi akan tertunda, sehingga tujuan efisiensi dari segi waktu tidak dapat tercapai.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan pada Pasal 1 butir 6 bahwa: "*Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator, lalu pada Pasal 1 butir 5 menyatakan bahwa mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa.*" Pada prinsipnya, penyelesaian sengketa mediasi *offline* dan mediasi *online* tidak ada perbedaan selain media yang digunakan. (Matsum et al., 2022) Mediasi *online* menggunakan sarana komunikasi yang berbasis elektronik, yang dalam penerapannya terbagi menjadi: 1) Mediasi fasilitatif, Mediasi yang menempatkan mediator hanya sebagai fasilitator sehingga tidak dapat memberikan opininya atau tidak dapat memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa. Mediator hanya memberikan arahan yang bertujuan agar para pihak dapat memutuskan sendiri penyelesaian sengketa yang mereka hadapi. Dengan demikian penyelesaian sengketa jenis ini dilakukan berdasarkan online resolution: 2) Mediasi evaluatif, Mediasi yang dilaksanakan lewat mediator yang dapat memberikan pandangan berdasarkan hukum, fakta, disertai bukti. Strategi mediasi ini dilakukan dengan membuat suatu kesepakatan lewat

mediator dengan teknik memberikan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa, yang dilakukan dengan pendekatan persuasif; 3) Pendekatan yang menengahi situasi, Dalam proses mediasi ini mediator terlibat dalam permasalahan atas persetujuan dari para pihak. Namun mediator hanya melibatkan diri ketika para pihak tidak berhasil menemukan solusi saat bernegosiasi. Mediator bisa ikut dalam pembahasan penyelesaian sengketa tapi hanya sebatas pengajuan solusi jika diminta oleh para pihak, karena tujuan prosedur mediasi ini adalah untuk membantu memfasilitasi komunikasi diantara para pihak dengan mediator atau diantara para pihak yang sedang menyelesaikan sengketa. Mediasi ini dilakukan dengan berkomunikasi menggunakan sarana dan fasilitas teknologi yang disediakan, antara lain internet relay chats, e-mail, dan *video conference*.

2. Penyedia Jasa dan Layanan atau Penyelenggara ODR

Ketersediaan sistem ODR untuk membantu penyelesaian sengketa akan lebih efektif jika telah ada regulasi standar pemerintah yang mengaturnya. Dengan demikian para penyedia layanan jasa dan Penyelenggara ODR memiliki pedoman dalam pelaksanaannya. Pemerintah juga dapat mengawasi atau memantau kinerja penyedia jasa dan layanan atau penyelenggara ODR ini dalam setiap proses penyelesaian sengketa karena data yang tersedia secara online dapat diakses oleh pemerintah melalui lembaga yang berwenang (Pujiono & Sulistianingsih, 2023).

Sebagai bentuk dukungan yang diberikan terhadap pemerintah dan masyarakat dalam rangka penyelesaian sengketa secara online dengan metode yang efektif dan efisien, para penyedia layanan/jasa dan penyelenggara ODR harus ikut melakukan sosialisasi secara masif agar sistem ODR semakin diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna internet yang ingin menyelesaikan sengketa transaksi elektronik dengan mudah, cepat dan biaya ringan. Berbagai kegiatan sosialisasi yang dapat dilakukan diantaranya dengan mengadakan seminar, workshop dan webinar, untuk masyarakat pengguna internet yang biasa bertransaksi secara online, dengan menghadirkan nara sumber yang relevan seperti pihak dari lembaga pemerintah terkait, pakar hukum, pakar TIK, dan pelaku usaha, atau pihak-pihak terkait yang memiliki kepentingan yang sama untuk merealisasikan penggunaan sistem ODR untuk tujuan penyelesaian sengketa.

Penyedia layanan/jasa dan penyelenggara ODR juga harus menyediakan sarana dan fasilitas yang transparan yang dapat diakses oleh setiap pengguna internet, berisi pedoman dan petunjuk penggunaan, atau siapa yang dapat dihubungi secara online. Transparansi ini memberikan kesan yang baik karena pengguna internet dapat memperoleh informasi dari sumbernya langsung yang dapat dipercaya. Dengan demikian, penyelenggara ODR harus juga memastikan bahwa data dan informasi yang disediakan sudah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah, terutama dalam hal peningkatan rasa aman dan perlindungan data konsumen yang merupakan kunci paling penting, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Penyelenggara ODR harus memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pengguna internet sehingga penerapan ODR semakin berkualitas, dan menjadi landasan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara ODR, maupun pemerintah. Karena penerapan ODR yang berjalan dengan baik menunjukkan adanya sinergisme antara pemerintah, pelaku usaha dan konsumen dalam bidang transaksi elektronik (Yetno, 2022).

3. Konsumen

Budaya transaksi secara elektronik sudah menjadi hal biasa, dengan semakin maraknya toko online dan *marketplace* di Indonesia, dan banyaknya pengguna internet yang memanfaatkan teknologi informasi yang secara statistik terus meningkat dari tahun ke tahun. Fasilitas transaksi online menyediakan banyak manfaat dan kemudahan sehingga dengan cepat menarik minat pengguna internet yang selalu setia berbelanja secara online. Namun bukan berarti prosesnya dapat selalu berjalan dengan lancar, karena bisa saja timbul masalah yang berujung sengketa. Konsumen yang telah terbiasa melakukan transaksi secara elektronik sudah ada yang mengetahui layanan ODR yang tersedia di *marketplace* dimana mereka biasa berbelanja. Mereka bisa berkomunikasi untuk mengembalikan barang yang tiba di tempat tapi kondisinya tidak sesuai dengan ekspektasi. Hanya saja, konsumen belum mengetahui apakah tindakan dan keputusan mereka ini dilindungi secara hukum atau tidak, atau peraturan mana yang dapat digunakan untuk memberikan jaminan kepastian keamanan secara hukum.

Secara umum, keputusan yang diambil dengan menggunakan platform ODR dianggap final dan mengikat, dengan menggunakan opsi yang ada untuk penegakannya jika bisnis tidak menerima keputusan untuk memperbaiki konsumen. Jika para pihak tidak puas dengan hasil proses ODR dan tidak dapat mencapai kesepakatan mereka dapat beralih selanjutnya untuk membawa sengketa ke tingkat yang lebih tinggi, misalnya untuk meningkatkan atau naik banding ke badan ADR lain atau menggunakan litigasi melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara negosiasi atau konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Selain itu, klaim dapat diajukan melalui litigasi melalui pengadilan. Namun dalam penerapan sistem ODR, masih banyak pertanyaan yang memerlukan partisipasi pihak ketiga yang netral untuk memastikan bahwa konsumen dan pelaku usaha tidak sepenuhnya bergantung pada perangkat mereka sendiri.

Gagasan utama tentang ODR adalah untuk lebih memudahkan konsumen mendapatkan ganti rugi. Bahasa yang berbeda jelas dapat menghambat hal ini karena konsumen perlu mencari layanan penerjemahan atau juru bahasa tepercaya. Solusi yang dapat ditawarkan adalah dengan mengintegrasikan terjemahan otomatis dalam sistem ODR. Contoh utama untuk ini dapat ditemukan dengan platform ODR di Uni Eropa. Tentu saja, untuk proses penyelesaian sengketa yang sebenarnya, masih perlu dinilai secara hati-hati apakah masalah bahasa kemungkinan akan bertahan di luar penyediaan informasi utama dan formulir pengaduan online (Sayyaf & Afkarina, 2022).

Priyatna Abdurrasyid mengatakan bahwa Negosiasi merupakan mekanisme yang utama dan diberikan prioritas dalam penyelesaian sengketa. Negosiasi merupakan suatu cara dimana mereka yang bersengketa berkomunikasi satu sama lain secara langsung mengatur hubungan mereka dalam bisnis dan kehidupan sehari-harinya. Didefinisikan sebagai proses yang dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan kita ketika ada pihak lain yang menguasai apa yang kita inginkan (Entriani, 2017).

Sebagian besar negara, penerapan sistem ODR menjadi tanggung jawab badan perlindungan konsumen utama, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen umum, yang berkaitan dengan Kementerian

Perdagangan dan asosiasi konsumen yang menjadi administrator utama platform ODR. Namun demikian tetap diperlukan koordinasi yang erat antar entitas sektoral lainnya, misalnya di bidang telekomunikasi.

Entitas pemerintah lainnya di Indonesia juga dapat mengawal penerapan sistem ODR, sesuai mandat dan tanggung jawab khusus yang dijelaskan oleh Undang-Undang dan peraturan yang relevan. Tentunya implikasi sumber daya dan kompetensi perlu dipertimbangkan. Misalnya, menurut Undang-Undang, apakah masing-masing lembaga memiliki dana, kapasitas teknis, dan ruang lingkup tindakan yang cukup untuk menangani perselisihan yang akan disalurkan melalui platform ODR secara efektif. Menilai mandat lembaga tertentu dan kerangka hukum untuk membentuk sistem ODR akan memerlukan konsultasi dengan Kementerian Kehakiman dan/atau Mahkamah Agung. Sebagai alternatif inisiatif yang dipimpin pemerintah, sistem ODR juga dapat didorong oleh sektor swasta, seperti yang ditunjukkan oleh beberapa perusahaan teknologi multinasional dan legal dalam beberapa tahun terakhir. Partisipasi aktor-aktor pemerintah dalam skema-skema tersebut secara umum dapat dilihat sebagai sebuah pilihan. Dalam konteks khusus di mana penegakan perlindungan konsumen sebagian besar merupakan domain dari sektor publik, pengarah dan keterlibatan pemerintah tampaknya tidak dapat dihindari (Chung & Yu, 2021).

Sistem ODR bukan hanya sangat penting untuk diterapkan dan diterima, tetapi juga harus dipercaya oleh pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Oleh karena itu, apabila lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai penyelenggara dan pengawas penerapan sistem ODR, standar transparansi dan akuntabilitas tertentu harus dipatuhi yang bertujuan untuk memperkuat kepastian dan kepercayaan hukum, termasuk memberikan informasi yang jelas, terbuka, dan dapat diakses mengenai prosedur bagaimana platform ODR beroperasi (Udpa, 2022).

Hal ini juga mencakup pemantauan berkala dan pengungkapan tingkat keberhasilan perselisihan yang diselesaikan, frekuensi pengaduan di bidang sektor tertentu, atau pelanggaran berulang dalam komunitas bisnis, antara lain, sistem umpan balik untuk pengguna sistem ODR dapat berguna untuk meninjau keefektifan dan menghasilkan masukan untuk pengembangan lebih lanjut platform atau proses terpilih; sistem umpan balik juga dapat menjadi ukuran yang berguna untuk bertindak melawan pemain berulang, yaitu bisnis yang terus-menerus menganiaya atau menyesatkan konsumen. Jika diperkirakan bahwa pelaku usaha dan konsumen akan menggunakan sistem ODR dengan biaya, perlu dikomunikasikan dengan jelas ke mana hasil tersebut digunakan, misalnya anggaran negara. Di banyak negara, *Online Dispute Resolution* (ODR) telah dipahami sebagai penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan di luar ruang sidang dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Para pihak yang terlibat dalam ODR tidak terlalu beda dengan ADR, yang menghadirkan tiga pihak, yang terdiri dari dua pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang netral, sedangkan di sisi ODR, dengan tambahan satu pihak yakni teknologi yang mendukung terlaksananya proses (Idayanti et al., 2021).

Kemajuan teknologi informasi dan teknologi saat ini, dan munculnya transaksi lintas batas dan *e-commerce*, sistem ODR menjadi semakin populer dan dicari baik oleh pelaku usaha maupun konsumen. Sistem ODR pada umumnya dipandang sebagai adaptasi online dari ADR sebagai bentuk penyelesaian di luar pengadilan, yang biasanya melalui mediasi dan arbitrase bergeser menggunakan platform online

atau otomatis. Dengan demikian, sistem ODR dapat dibedakan menurut tingkat otomatisasinya, yang berkisar dari portal online tempat konsumen dapat mengajukan keluhan, hingga platform komunikasi tempat mediasi dilakukan melalui email atau konferensi video, hingga ODR menjadi bentuk yang progresif dan kompleks.

Dari sisi hukum positif Indonesia, masih perlu dikaji apakah terdapat kesamaan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui arbitrase, baik yang berkaitan dengan ketentuan substantif maupun prosedural. Jika ada perbedaan yang signifikan, akan sulit untuk membangun sistem yang terintegrasi di seluruh yurisdiksi demi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, penyaluran biaya, waktu proses, keberlakuan, dan lain-lain, untuk upaya penyelesaian sengketa demi kepastian dan konsistensi hukum yang lebih besar. Standar teknologi informasi dan sistem operasi yang sama atau kompatibel dapat memudahkan pembuatan platform ODR untuk saling menghubungkan antar pengguna (Kurniawan, 2017).

Pemerintah berperan penting dalam pengembangan sistem ODR karena dapat memfasilitasi pengembangan fasilitas telekomunikasi seperti web yang dapat membantu menyelesaikan perselisihan. Selain itu, ODR memerlukan intervensi pemerintah untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme ODR. Pemerintah harus memberikan pengawasan dan pengendalian karena pemerintah merupakan otoritas yang paling dipercaya dalam bidang penyelesaian sengketa dan juga merupakan otoritas tertinggi suatu negara. Selain itu, masalah keamanan siber harus diatur dengan baik oleh pemerintah Indonesia untuk menjamin perlindungan masyarakat. Kepercayaan, kendali, dan pemerintah merupakan tiga faktor penting dalam berkembangnya ODR (Jain, 2015). Untuk menjawab tantangan di dunia perdagangan dan transaksi elektronik, termasuk sengketa yang timbul dan ingin diselesaikan secara efektif dan efisien, perlu dibentuk Peraturan Pemerintah sebagai bentuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, yang mengatur lebih lanjut terkait penyelesaian sengketa dengan menerapkan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) demi memberikan jaminan dan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha online di Indonesia. Selain itu juga perlu dibuat standarisasi sistem ODR yang diselaraskan dengan ketentuan hukum di Indonesia sehingga mekanisme ODR dapat diterapkan di Indonesia sesuai kaidah hukum positif yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa transaksi elektronik. Dengan menggunakan pendekatan langkah demi langkah, Indonesia dapat bergerak secara bertahap untuk mewujudkan penerapan sistem ODR, yang diawali dengan musyawarah bersama pada tahap awal untuk mendorong agenda nasional. Proposisi untuk menyepakati standar minimum tertentu, khususnya yang berkaitan dengan protokol teknologi informasi dan sistem operasi dapat membantu realisasinya.

4. Kesimpulan

Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution atau ODR) adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik dan dapat digunakan dalam konteks transaksi lintas batas negara. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan menggunakan ODR dimulai pada tahap dimana penjual atau konsumen merasa dirugikan dengan transaksi yang telah disepakati sebelumnya dan merasa perlu melaporkan solusi yang diinginkan kepada pemasok layanan ODR. Dalam penerapannya, ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu

terbatasnya kesadaran dalam memahami mekanisme penyelesaian melalui ODR, ketidakjelasan kerangka peraturan yang ada, kurangnya kepercayaan terhadap lembaga ODR serta infrastruktur dan SDM yang belum memadai.

Desain dan rancangan kerangka pengaturan Online Dispute Resolution (ODR) atau Penyelesaian Sengketa Online di Indonesia melibatkan beberapa aspek penting. Pertama, peningkatan kesadaran dan pengetahuan tentang ODR. Kedua, penentuan peraturan yang jelas dan komprehensif. Ketiga, pembangunan kepercayaan terhadap lembaga ODR. Keempat, peningkatan kualitas lembaga ODR, termasuk kualitas layanan dan independensi kelembagaan. ODR telah menjadi metode penting dalam menyelesaikan sengketa transaksi elektronik, didukung oleh kemajuan teknologi. Namun, implementasi ODR di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk terbatasnya kesadaran dan pemahaman tentang ODR, kerangka peraturan yang belum jelas, dan kurangnya kepercayaan terhadap lembaga-lembaga ODR. Meskipun beberapa pengusaha online (marketplace) telah menerapkan ODR, implementasinya belum terintegrasi dan belum memiliki payung hukum positif di Indonesia.

Pemerintah diharapkan untuk segera mengembangkan peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, khususnya konsumen, yang melakukan transaksi secara online atau digital. Peraturan ini harus meliputi berbagai aspek yang terdapat dalam transaksi online dan berlaku secara umum terhadap instansi pemerintah maupun swasta di Indonesia. Penyedia jasa dan layanan atau penyelenggara ODR diharapkan untuk melakukan sosialisasi secara masif agar sistem ODR semakin diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna internet. Mereka juga harus menyediakan sarana dan fasilitas yang transparan dan memastikan bahwa data dan informasi yang disediakan sudah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Konsumen, sebagai pengguna layanan ini, diharapkan untuk memahami fungsi ODR dan dapat menggunakan sarana mediasi online yang tersedia secara efektif dan efisien. Konsumen juga perlu mengetahui apakah tindakan dan keputusan mereka ini dilindungi secara hukum atau tidak.

5. Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini didukung dan didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Al-Azhar Indonesia dan artikel ini adalah luaran penelitian pendanaan dari LP2M UAI.

Daftar Pustaka

- Agista, C. D., Oktavina, M. A., & Tiya, A. R. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual -Beli Online (E-Commerce). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i5.7022>
- Aziz, M. F., & Hidayah, M. A. (2020). Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 275. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.449>

- Bakhramova, M. (2022). Digitalized Disputes for Online Dispute Resolution and Their Legal Basis. *International Journal of Human Computing Studies*, 4(1), 49–54. <https://doi.org/10.31149/ijhcs.v4i1.2682>
- Berkembanganya Proses Transaksi Ecommerce Indonesia. (2017). <https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/11/02/berkembanganya-proses-transaksi-ecommerce-indonesia/>
- Budhijanto, D. (2019). *Cyberlaw Dan Revolusi Industri 4.0*, Cet. LOGOZ PUBLISHING. <http://literasidigital.id/books/cyberlaw-dan-revolusi-industri-4-0/>.
- Chung, A., & Yu, Y. (2021). Consumer trust in the digital economy: The case for online dispute resolution. *UNCTAD Research Paper No. 72*, UNCTAD/SER.
- DA, A. T. (2022). *Berharap Indonesia Bisa Jadi Pelopor Penerapan ODR di ASEAN*. Hukumonline.Com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/berharap-indonesia-bisa-jadi-pelopor-penerapan-odr-di-asean-lt6362598720473/>
- Digitalisasi dan Akses Konsumen terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution*. (n.d.). PSHK. Retrieved January 29, 2024, from <https://www.pshk.or.id/aktivitas/lawmetric-digitalisasi-dan-akses-konsumen-terhadap-keadilan-di-indonesia-online-dispute-resolution/>
- Entriani, A. (2017). Arbitrase Dalam Sistem Hukum Di Indonesia. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 279–93. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.277-293>
- HR, M. A. (2021). Lemahnya Penegakan Hukum Di Indonesia. *JISH: Jurnal Ilmu Syariah Dan Hukum*, 3(1), 57–68. <https://doi.org/10.36915/jish.v3i1.16>
- Idayanti, S., Haryadi, T., & Indriasari, E. (2021). Online Dispute Resolution (ODR) As An Alternative For Electronic Transaction Dispute Settlement. *Wacana Hukum*, 27(2), 18–25. <https://doi.org/10.33061/1.wh.2021.27.2.5882>
- Jain, S. (2015). Online Dispute Resolution: Mechanism, Modus Operandi and Role of Government. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2779901>
- Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (n.d.). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *SULTAN JURISPRUDANCE: JURNAL Riset Ilmu Hukum*, Volume 3(Nomor 1), 62–72. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51825/sjp.v1i2>
- Kurniawan, K. (2017). Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 43(2), 247. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol43.no2.1487>
- Matsum, H., Siregar, R. S., & Marpaung, R. A. S. (2022). Efektivitas Mediasi Online Terhadap Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Medan Pada Era Pandemi Covid-19. *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial Islam*, Vol 10(No. 02), 437–454. <https://doi.org/10.30868/am.v10i02.2603>
- Meline Gerarita Sitompul, M. S., & Yahanan, A. (2016). Online Dispute Resolution (Odr): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Renaissance*, 1(2), 75–93. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.53878/jr.v1i2.15>
- Nopiandri, K. (2019). Peran Lembaga Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional: Tinjauan Dari Perspektif Teori Sistem Hukum. *Jurnal Legal Reasoning*, 1(1), 48–67. <https://doi.org/10.35814/jlr.v1i1.46>

- Pujiono, & Sulistianingsih, D. (2023). Penggunaan Online Dispute Resolution (ODR) Pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Di Indonesia. In Widya Hary Cahyati (Ed.), *Book Chapter Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif Jilid 1* (I, pp. 46–68). LPPM Universitas Negeri Semarang. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/hp.v1i1.106>
- Putra, A. W., Setyowati, R., Rizki Prananda, R., & Saptono, H. (2020). Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Sengketa Investasi Pasar Modal Syariah Di Indonesia. *Jurnal Usm Law Review*, 3(2), 235. <https://doi.org/10.26623/julr.v3i2.2707>
- Rifauddin, M., & Halida, A. N. (2018). Waspada Cybercrime dan Informasi Hoax pada Media Sosial Facebook. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 6(2), 98. <https://doi.org/10.24252/kah.v6i2a2>
- Rizki, M. J. (2021). *Mendorong Penerapan ODR Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce*. Hukumonline.Com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/mendorong-penerapan-odr-dalam-penyelesaian-sengketa-konsumen-e-commerce-lt60c9b9f2b560a?page=all>
- Saragih, L. K., Budhijanto, D., & Somawijaya, S. (2020). Perlindungan Hukum Data Pribadi Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Pada Platform Media Sosial Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *DE'RECHTSSTAAT*, 6(2), 125–142. <https://doi.org/10.30997/jhd.v6i2.2676>
- Sayyaf, R. T. F., & Afkarina, A. (2022). Online Dispute Resolution (ODR) : Online Mediation As An Alternative For Dispute Settlement During The Covid-19 Pandemic In Religious Courts. *Al-'Adalah : Jurnal Syariah Dan Hukum Islam*, 7(1), 39–56. <https://doi.org/10.31538/adlh.v7i1.2119>
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 66–80. <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>
- Suprihantosa Sugiarto. (2019). Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi. *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law*, 3(1), 50–65. <https://doi.org/10.30762/q.v3i1.1484>
- Tanaya, T. (2023). Penerapan Online Dispute Resolution pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Perdagangan Elektronik. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 4(2), 102. <https://doi.org/10.36722/jaiss.v4i2.2091>
- Udpa, M. N. (2022). Penerapan Hukum Formil Online Dispute Resolution Di Indonesia. *Jurnal Tociung – Jurnal Ilmu Hukum, Volume 2*(Nomor 2), 72–81.
- Waluyo, A, M. K. R. E., & Nurifanti, E. D. (2023). Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Fintech Di Era Industrl 4.0. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2 Desember 2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v7i2.5588>

- Yetno, A. (2022). Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commerce Bagi Konsumen Di Era Digital Di Indonesia. *Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5(No. 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33363/sd.v5i2.912>
- Yuniarti, S. (2018). *Online Dispute Resolution*. Juni. <https://business-law.binus.ac.id/2018/06/30/online-dispute-resolution/>
- Yusika, S. (2020). Legal Efforts For The Parties To The Sale and Purchase Agreement of Goods (Comparative Study of The United Nation Convention on Contracts For The International Sale of Goods (CISG) Provisions and The Civil Code in International Trade. *Journal of Law Scieo*, 1(Vol. 2 No. 1 (2020): Law Science), 24–33. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JLS/article/view/1610>