

PENYELESAIAN SENGKETA *E-COMMERCE* MELALUI ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*)

Widaningsih¹

Email : widaningsihmh@gmail.com

Abstract

E-commerce is a trading system that utilizes information technology and is an innovative trading system that enables fast electronic transactions across the world. Utilization of e-commerce transactions can cause trade dispute due to the process of buying and selling transactions electronically. The balance of creditor and debtor positions is paramount in both conventional and electronic trade transactions. In online trading transactions, consumers are often confronted with irresponsible business actor behavior. This is made easier by business actors because the parties do not meet each other directly in the event of an agreement. Therefore, as in conventional trading, online or e-commerce transactions between business actors and consumers must also be given legal protection to consumers. There needs to be consumer protection efforts in the implementation of e-commerce transactions either before the dispute or after a dispute.

The purpose of this research is to find out the settlement of business dispute based on law in Indonesia, to know the process of business dispute resolution through ODR, and to know the position of ODR in legal dispute business dispute settlement in Indonesia. The research used in this paper is normative legal research by reviewing and analyzing secondary data data in the form of legislation - the invitation, primary data data in the form of legal books and journals related law journals, as well as tertiary data in the form of websites - websites from the internet . Based on data analysis conducted, it is concluded that ODR is an appropriate model of settlement to resolve international trade disputes. The rule of law on ODR is necessary so that the position of ODR in Indonesian law becomes clear and gives certainty to the community about the use of ODR in Indonesia. ODR (online dispute resolution) is an alternative solution by utilizing information technology tools to interact online.

Keywords: *e-commerce, online dispute resolution (ODR), elektronik transaksi*

Pendahuluan

Teknologi yang semakin canggih menjadikan dunia tak terbatas, menjadikan masyarakat semakin dipermudah dengan tidak harus bertatap muka untuk melakukan

¹ Dosen Politeknik Negeri Malang

transaksi. Pembelian barang, pemesanan barang sampai transaksi perdagangan pun bisa dilakukan dengan cara online.

Menggunakan aplikasi online bisa dilakukan dengan berbagai media elektronika, hanya memencet tombol di hp bisa melakukan semua hal yang dulu hanya bisa dilakukan dengan bertemu secara fisik (*face to face*) sekarang sudah bisa secara online.

Peningkatan aktivitas sosial dan ekonomi pada masyarakat telah memasuki suatu masyarakat yang berorientasi kepada informasi. Sistem informasi dan teknologi telah digunakan pada banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/ bisnis (electronic commerce atau e-commerce), pendidikan (electronic education), kesehatan (tele-medicine), telekarya, transportasi, industry, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan.²

Transaksi perdagangan internasional merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan melewati batas - batas suatu wilayah negara. Sehingga apabila terjadi permasalahan dalam transaksi perdagangan tersebut dibutuhkan penyelesaian yang tepat. Online Dispute Resolution (ODR) sebagai penyelesaian sengketa alternatif yang cocok untuk menyelesaikan sengketa dagang khususnya perdagangan internasional. ODR merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan menggunakan media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada di wilayah yang berbeda tanpa perlu bertemu secara langsung (*face to face*).

Dalam undang-undang ITE jika terjadi sengketa yang melintasi batas negara dengan menggunakan sarana arbitrase internasional. Diatur dalam Pasal 18, terutama dalam ayat 5 menegaskan bahwa “jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebelumnya, penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya berwenang menangani sengketa yang timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum perdata internasional.”

Penyelesaian sengketa *E-Commerce* internasional dimungkinkan untuk diselesaikan terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil dalam forum yang tepat, yaitu dengan *Online Dispute Resolution* (ODR).

² Suhono Harso Supangkat, (2000), *Teknologi Informasi dan Ekonomi Digital: Persiapan Regulasi di Indonesia*, Institut Teknologi Bandung, Jurusan Teknik Elektro.

Uraian latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat sebagai berikut: Bagaimana proses penyelesaian permasalahan perdagangan melalui ODR (*online dispute resolution*)?

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu menginventarisasi, mengkaji dan menganalisis serta memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan yang mengatur mengenai kehidupan manusia.³ Menggunakan deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan penyelesaian perdagangan online dengan ODR dan menganalisa masalah yang ada yang akan disajikan secara deskriptif.⁴Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder antara lain mencakup bahan-bahan pustaka yang terkait dengan penelitian, data sekunder mencakup : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁵ Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka dan studi dokumentasi.Studi pustaka merupakan penelaahan terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, sedangkan studi dokumentasi dimaksudkan sebagai penelaahan terhadap bahan-bahan hukum yang tidak dipublikasikan.Data dianalisis secara normative-kualitatif dengan jalan menafsirkan dan mengkonstruksikan pernyataan yang terdapat dalam dokumen dan perundang-undangan.

Hasil Dan Pembahasan

Jalur peradilan (litigasi) bukanlah satu-satunya cara penyelesaian sengketa. Ada beberapa alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (“**ADR**”). Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa:

³ Soerjono Soekanto M (2003). Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 13

⁴ *Ibid.* hlm 30

⁵ *Ibid.* hlm 13

“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”.⁶

Transaksi online memang sangat mempermudah memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi ada sisi lain yang harus diperhitungkan karena transaksi tidak dilakukan secara langsung. Wanprestasi dalam transaksi konvensional masih banyak terjadi terlebih lagi dimungkinkan pada transaksi online. Penyelesaian wanprestasi pada transaksi online bisa menggunakan alternative ODR (*Online Dispute Resolution*).

ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*boderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*). Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet (*International Network*).⁷ ODR termasuk ke dalam ADR, dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.

Dengan berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara *offline* atau tradisional, maka dapat dibagi juga bentuk penyelesaian sengketa dengan cara online (ODR) yang dapat dibagi sebagai berikut:

Negosiasi Online

Negosiasi *online* menawarkan keuntungan berupa kesederhanaan. Tidak ada yang diwajibkan antara para pihak kecuali itikad baik dan koneksi internet. Tidak adanya suatu kebutuhan untuk melakukan perjalanan untuk beratap muka, dan tidak perlu menentukan tempat untuk melakukan pertemuan secara khusus. Hal ini disebabkan negosiasi *online* tidak membutuhkan pertemuan secara langsung. Ia hanya menggunakan dalam membuat permintaan atau penawaran. Proses yang sederhana juga membuat penghematan biaya yang tidak sedikit. Hal ini terjadi karena dalam negosiasi *online* para pihak tidak harus terkoneksi ada internet pada saat yang bersamaan. Pada

⁶Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif

⁷Feliks Petrauskas, Egle Kbartiene, (2011), *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. Jurisprudencia*. Mykolas Romeris University, hlm 5

dasarnya model negosiasi *online* terbagi atas dua bentuk yaitu *assisted negotiation* dan *automated negotiation*.

Assisted negotiation terjadi melalui pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak, dirancang melalui peningkatan kemampuan teknologi untuk mencapai penyelesaian. Menggunakan *email* adalah bentuk *software* negosiasi yang primitif, yang dapat diganti dengan sarana yang jauh lebih canggih, dengan model berbasis *web* yang mempunyai berbagai kemudahan. Email sendiri dianggap *versi 1 software* mediasi. Bahwa jika keberhasilan dicapai dengan menggunakan sistem yang difokuskan email, keberhasilan lebih besar adalah dengan menggunakan model berbasis *web* yang lebih canggih sejalan dengan berkembangnya penyelesaian sengketa *online*.⁸

Sedangkan penyelesaian secara *automated negotiation* dilakukan melalui perbandingan antara tawaran dengan kesepakatan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia, *automated negotiation* adalah bentuk dari *assisted negotiation*, para pihak dibantu oleh komputer untuk mencapai kesepakatan tetapi disini komputerlah yang menyelesaikan masalah tersebut. Metode ini disebut penawaran buta karena semua penawaran masih rahasia, dalam arti tidak diperlihatkan pada pihak lawan sampai mereka mendekati tingkat itu.

Mediasi Online

Tidak adanya kekuasaan membuat keputusan yang berwenang merupakan ciri mediasi yang memisahkan dari arbitrase dan litigasi. 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 dasarnya, tidak ada perbedaan antara penyelesaian sengketa mediasi *offline* dengan mediasi *online*, yang berbeda hanyalah media yang digunakan yakni sarana komunikasi elektronik pada mediasi *offline*.

⁸ www.hukumpedia.com/...online-online-dispute-resolution-di-indonesia

Terdapat 3 (tiga) jenis mediasi *online*, yaitu:⁹ a) Mediasi yang bersifat fasilitatif di mana mediator berfungsi sebagai fasilitator dan tidak dapat memberikan opini atau merekomendasikan penyelesaian. Dalam hal ini, mediator memberikan jalan agar para pihak menemukan sendiri penyelesaian bagi sengketa yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa jenis ini dilakukan oleh *online resolution*; b) Mediasi evaluatif, yakni mediasi melalui mediator yang memberikan pandangan dari segi hukum, fakta dan bukti. Strategi mediasi ini yaitu membuat suatu kesepakatan mealui mediator dengan memberikan solusi yang dapat diterima kedua belah pihak, dan mencoba membujuk para pihak untuk menerimanya; c) Pendekatan yang menengahi situasi. Mediator mencoba mencampuri permasalahan sejauh disetujui para pihak. Mediator hanya masuk jika para pihak gagal melakukan negoasiasi di antara mereka sendiri, mediator dapat mencampuri hanya sebatas mengajukan solusi, jika para pihak meminta kepadanya. Tujuan awal dari prosedur ini yaitu membantu memfasilitasi komunikasi antara para pihak dengan mediator dan antara para pihak sendiri. Komunikasi semacam itu dapat dijalankan dengan menggunakan teknologi yang tersedia seperti *internet relay chats*, *e-mail*, dan *video conference*. Sarana komunikasi merupakan elemen dasar dalam mediasi *online*.

Mediasi *online* sama dengan mediasi *offline* yang biasanya diorganisasi melalui tiga tahap atau sesi. a) Sesi pembukaan di mana para pihak, penasihat hukum, mediator, dan mungkin ahli atau psikolog hadir. Dalam sesi ini, para pihak mengemukakan pandangan, fakta dan soal-soal hukum, mediator membuat ringkasan permasalahan yang dihadapi para pihak. b) Sesi-sesi lain sama sebagaimana dijelaskan dalam proses mediasi *offline*, yang juga dapat dilakukan kaukus jika diperlukan dalam sesi ini, mediator mendiskusikan secara privat dengan masing-masing pihak, tentu saja melalui *online*. Sesi ini disebut juga sebagai “*Engine Room*” dari keseluruhan prosedur yang harus dilalui. Selanjutnya, sesi penutup di mana para pihak bertemu kembali dan melakukan verifikasi terhadap kesepakatan yang sudah dicapai atau sekurang-kurangnya ada hasil yang sudah dicapai atau sekurang-kurangnya ada hasil yang sudah dicapai.

⁹www.hukumpedia.com/...online-online-dispute-resolution-di-indonesia

Perbedaan antara mediasi *online* dan mediasi *offline* yaitu bahwa dalam mediasi *online*, dunia nyata (*real space*) digantikan oleh dunia virtual atau dunia maya (*cyberspace*)

Arbitrase Online

Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukan penyelesaian sengketa secara elektronik pula. Di tengah kegalauan sistem hukum yang tidak mengikuti perkembangan zaman dan cepatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menggoreskan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara online, dalam bentuk arbitrase online (*E-Arbitration*). Arbitrase *online* menjadi suatu pilihan 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. Dimana sengketa tersebut nilai nominalnya sebagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya dengan menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara *online*, seperti arbitrase *online*. Penyelesaian sengketa secara online mulai dilakukan pada tahun 1995 dengan didirikannya Virtual Magistrate pada *Vilanova Center For Law & Technology*.¹⁰

Pengaturan alternative penyelesaian di perundang-undangan Indonesia: Pasal 65 ayat (5) Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan “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”. Pasal 66 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan “Ketentuan lebih lanjut mengenai transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah”.

Sebelumnya Undang-Undang menyebutkan bahwa perdagangan juga termasuk pada perdagangan melalui Sistem Elektronik. Ketentuan ini tercantum pada Pasal 4 ayat (1) butir e, Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, menyebutkan

¹⁰ www.hukumpedia.com/online-online-dispute-resolution-di-indonesia

bahwa lingkup pengaturan perdagangan meliputi: Perdagangan melalui Sistem Elektronik

Salah satu yang menjadi *highlight* penulis adalah terkait Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang tertulis pada Bab XVIII Draft mengenai Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyebutkan bahwa:

Pasal 79 ayat (1)

Dalam hal terjadi sengketa dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Pasal 79 ayat (2)

Penyelesaian sengketa transaksi perdagangan melalui sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (*Online Dispute Resolution*) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terlihat pada Pasal 79 ayat (2) bahwa terdapat kemungkinan penyelesaian sengketa secara elektronik ODR (*Online Dispute Resolution*). Namun, tidak terdapat penjelasan lebih lanjut terkait ODR itu sendiri atas pasal ini.

Peraturan perundang-undangan lain mengatur tentang adanya kemungkinan untuk menangani sengketa yang timbul dari Transaksi Elektronik, yang mana peraturan ini juga menjadi dasar bagi para pihak untuk bebas menentukan cara penyelesaian sengketa (dalam hal ini ADR), yang mana dapat pula dilakukan dengan cara ODR yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik. Lebih lanjut disebutkan pada Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan 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”.

Dasar hukum dilaksanakannya prosedur arbitrase *online* terdapat pada Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa:

“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, *e-mail* atau dalam bentuk

sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”.

Disimpulkan bahwa pelaksanaan arbitrase secara *online* dapat dilaksanakan hanya jika terdapat kesepakatan terlebih dahulu dari para pihak untuk menyelenggarakan arbitrase secara *online*.

Terdapat kemungkinan kesepakatan para pihak dalam melakukan arbitrase secara *online*, dalam hal ini: *Pertama*, dalam suatu perjanjian arbitrase ditambahkan klausul untuk penyelesaian melalui arbitrase secara *online*. *Kedua*, pemberitahuan mengenai berlakunya syarat berarbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang No.30 Tahun 1999. *Ketiga*, lembaga arbitrase sendiri yang akan menentukan apakah akan melaksanakan proses *online* atau tidak, sebagaimana dilakukan oleh *American Arbitration Association*. Dalam hal ini lembaga arbitrase menyusun pengaturan prosedur mengenai arbitrase *online*.

Lain halnya pada Pasal 36 UU No.30 Tahun 1990 yang menyebutkan bahwa: 1) Pemeriksaan sengketa dalam arbitrase harus diajukan secara tertulis. 2) Pemeriksaan secara lisan dapat dilakukan apabila disetujui para pihak atau dianggap perlu oleh arbiter atau majelis arbitrase.

Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap dokumen arbitrase, harus dilakukan secara tertulis, kecuali ditentukan lain pada Pasal 4 ayat (3) UU 30 Tahun 1999, dapat dilakukan melalui sarana elektronik, hanya jika disepakati dan wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak. Perbedaan terlelak pada arbitrase *online*, harus terlebih dahulu ada kesepakatan.

Kesimpulan

ODR (*online dispute Resolution*) merupakan suatu penyelesaian yang tepat untuk menyelesaikan sengketa perdagangan online. Prinsip *win win solution* dalam ODR menawarkan suatu penyelesaian sengketa yang cepat, praktis dan berbiaya murah. Diperlukan payung hukum untuk mengatur mengenai ODR. Sehingga kedudukan ODR dalam hukum di Indonesia menjadi jelas dan memberikan kepastian kepada masyarakat tentang penggunaan ODR di Indonesia. Saat ini Indonesia belum menerapkan prinsip penyelesaian sengketa secara *online* namun perkembangan teknologi dan transaksi

perdagangan yang hingga menembus batas negara. Keberadaan *Online Dispute Resolution* (ODR) perlu diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Undang-undang ITE jika terjadi sengketa yang melintasi batas negara dengan menggunakan sarana arbitrase internasional. Diatur dalam Pasal 18, terutama dalam ayat 5 menegaskan bahwa “jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebelumnya, penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya berwenang menangani sengketa yang timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum perdata internasional.”

Daftar Pustaka

- Felikas Petrauskas, Egle Kbartiene. (2011), *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*. Jurisprudencia. Mykolas Romeris University.
- Soekanto, Soerjono, (2003), *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Supangkat, Suhono Harso, (2000), *Teknologi Informasi dan Ekonomi Digital: Persiapan Regulasi di Indonesia*, Institut Teknologi Bandung, Jurusan Teknik Elektro.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Draft Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Internet

<http://www.negarahukum.com/hukum/online-dispute-resolution.html>

repository.usu.ac.id/handle/123456789/67196