



ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI INDONESIA

Yohan Yonata*¹,

¹Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia,
Korespondensi Penulis: 23912088@students.uii.ac.id

Abstract. *This research analyzes The increase in business transactions in the digital era has led to the birth of complex business disputes that require quick and efficient resolution. This study aims to analyze the urgency of regulating Online Dispute Resolution (ODR) in Indonesia, its potential benefits, and implementation challenges. Using a normative juridical approach and descriptive-qualitative analysis, this study focuses on national regulations, such as Law No. 30/1999 on Arbitration and Alternative Dispute Resolution and ITE Law, which although relevant, have not regulated the technical implementation of ODR in detail. The results show that ODR offers cost and time efficiency, accessibility without location restrictions, and flexibility in choosing a dispute resolution forum. However, challenges such as legal disparities between countries, limited technological infrastructure, and personal data protection are significant obstacles. This research confirms that specific ODR regulations are needed to provide legal certainty and support effective online dispute resolution, especially in the context of cross-border e-commerce. With proper regulation, ODR can become an innovative and competitive alternative to dispute resolution in Indonesia.*

Keywords: *Online Dispute Resolution, Business Dispute, Online Settlement*

Abstrak. Penelitian ini menganalisa tentang Peningkatan transaksi bisnis di era digital yang mendorong lahirnya sengketa bisnis yang kompleks, memerlukan penyelesaian cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan menganalisis urgensi pengaturan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia, manfaat potensialnya, serta tantangan implementasinya. Dengan pendekatan yuridis normatif dan analisis deskriptif-kualitatif, kajian ini berfokus pada regulasi nasional, seperti UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta UU ITE, yang meskipun relevan, belum mengatur teknis pelaksanaan ODR secara rinci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ODR menawarkan efisiensi biaya dan waktu, aksesibilitas tanpa batasan lokasi, serta fleksibilitas dalam memilih forum penyelesaian sengketa. Namun, tantangan berupa disparitas hukum antarnegara, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan perlindungan data pribadi menjadi hambatan signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa regulasi khusus ODR diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dan mendukung penyelesaian sengketa daring yang efektif, terutama dalam konteks *e-commerce* lintas negara. Dengan pengaturan yang tepat, ODR dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang inovatif dan berdaya saing di Indonesia.

Kata Kunci: *Online Dispute Resolution, Sengketa Bisnis, Penyelesaian Online*

I. LATAR BELAKANG

Setiap hari, terjadi ratusan ribu transaksi bisnis, dan diperkirakan intensitas transaksi, baik di tingkat domestik maupun internasional, akan terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini berpotensi memicu frekuensi sengketa yang lebih tinggi. Beragam sengketa yang timbul akibat aktivitas bisnis atau kegiatan komersial umumnya dikenal dengan istilah sengketa bisnis atau sengketa komersial (Eman Suparman, 2004).

Setiap sengketa bisnis yang muncul tentu perlu diselesaikan dengan segera. Seiring dengan meningkatnya volume dan cakupan aktivitas perdagangan, jumlah sengketa yang

muncul semakin kompleks, sehingga turut meningkatkan beban dalam penyelesaian sengketa. Penundaan dalam penyelesaian sengketa dagang atau bisnis dapat berdampak pada tidak efisiennya pembangunan ekonomi, menurunnya produktivitas, stagnasi dalam dunia usaha, meningkatnya biaya produksi, serta terhambatnya Kesejahteraan serta perkembangan sosial bagi kalangan tenaga kerja (Suyud Margono, 2000).

Secara tradisional, penyelesaian sengketa komersial biasanya dilakukan melalui jalur pengadilan (litigasi). Menurut (Eman Suparman, 2004), proses litigasi yang cenderung bersifat dominasi menempatkan para pihak dalam posisi yang berlawanan, sehingga sulit untuk menghasilkan putusan dengan konsep integrasi yang mengedepankan solusi *win-win*. Selain itu, proses litigasi sering memakan waktu lama, yang pada akhirnya menciptakan Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sering dianggap kurang efektif, sehingga dunia bisnis kini beralih ke *Alternative Disputes Resolution* (ADR) sebagai metode yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau, mengingat pentingnya penyelesaian yang cepat dan berbiaya rendah (Muhammad Arsyad Sanusi, 2001).

Teknologi internet telah secara signifikan mengubah cara manusia berinteraksi, termasuk dalam bidang perdagangan. Transaksi dagang kini tidak lagi dilakukan secara langsung (tatap muka atau penjualan langsung), kini dapat juga dilakukan melalui media surat elektronik (*email*), dengan pembayaran menggunakan kartu kredit (*credit card*). Demikian pula, penyelesaian sengketa saat ini dapat dilakukan secara daring melalui internet (*Online Dispute Resolution*).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelesaian sengketa perdata, khususnya melalui sistem Penyelesaian Sengketa Online (*Online Dispute Resolution/ODR*), memberikan berbagai kemudahan bagi pihak-pihak yang terlibat di berbagai negara. Hal ini membantu memperpendek jarak, mengurangi biaya, menyederhanakan prosedur, dan mempercepat penyelesaian sengketa. Meskipun memiliki banyak keuntungan, penggunaan teknologi informasi dalam penyelesaian sengketa juga membawa tantangan hukum. Salah satu permasalahan utama dalam sistem ODR adalah perbedaan hukum yang berlaku di masing-masing negara, yang dapat mempengaruhi validitas perjanjian yang dibuat. Dalam arbitrase, misalnya, pemilihan forum adalah salah satu syarat penting dalam penyelesaian sengketa, yang biasanya didasarkan pada beberapa pertimbangan seperti tempat perjanjian ditandatangani, lokasi pelaksanaan perjanjian, dan domisili pihak yang terlibat. Tantangannya muncul ketika transaksi terjadi di dunia maya, karena jika tidak ada kesepakatan yang jelas mengenai pemilihan forum, hal ini dapat menimbulkan masalah hukum di kemudian hari.

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

Konsep ini berlandaskan pada inovasi yang melahirkan sistem Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), yang merupakan adaptasi dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Sistem ini secara khusus memfokuskan diri pada pembaruan mekanisme penyelesaian sengketa. Di Indonesia, APS menjadi bagian dari Struktur hukum adat yang, sejalan dengan meningkatnya kompleksitas perkara, memberikan beragam opsi penyelesaian sengketa, termasuk di dalamnya pendekatan seperti negosiasi, mediasi, penelusuran fakta secara netral, persidangan skala kecil, layanan ombudsman, hingga mekanisme pengadilan ringkas.

Jika ditinjau dari sudut pandang kerangka perundangan, regulasi terkait mekanisme Arbitrase beserta pendekatan-pendekatan non-litigasi untuk mengatasi perselisihan di wilayah Indonesia telah dibakukan melalui perangkat hukum UU No. 30 Tahun 1999. Namun demikian, regulasi mengenai arbitrase daring beserta ketentuan teknis pelaksanaannya belum dijabarkan secara rinci dalam undang-undang tersebut. Akibatnya, mekanisme pelaksanaan arbitrase daring cenderung diserahkan sepenuhnya kepada kebijakan para pihak yang terlibat untuk menetapkannya., hal ini berisiko menimbulkan ketidakpastian karena ketiadaan pedoman yang jelas dalam menjalankan arbitrase online secara efektif dan efisien. Selain itu, terdapat Beragam tantangan perlu dihadapi, khususnya yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan arbitrase online.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Bagaimana urgensi pengaturan *Online Dispute Resolution* sebagai salah satu inovasi yang tercipta di era digital dan Apa saja keuntungan dan kendala yang akan dihadapi jika menerapkan *Online Dispute Resolution* (ODR) diberlakukan di Indonesia.

II. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan yang didasarkan pada kajian terhadap ketentuan hukum serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Spesifikasi penelitian yang diterapkan bersifat deskriptif analitis. Penelitian metode deskriptif bertujuan untuk memaparkan secara rinci suatu fenomena yang sedang berlangsung di wilayah tertentu pada waktu tertentu.

Penelitian ini memanfaatkan sumber data berbasis kepustakaan sebagai bahan utama. Data tersebut tergolong sebagai data sekunder, yang dihimpun dari berbagai referensi bacaan yang memiliki relevansi dengan isu penelitian. Adapun metode analisis data yang diterapkan adalah analisis kualitatif, yaitu menganalisis informasi yang berasal dari bahan hukum dan literatur. Analisis dilakukan dengan cara menafsirkan data yang diperoleh selama penelitian. Hasil analisis kemudian disusun secara sederhana dan sistematis untuk memudahkan pemahaman.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Regulasi *Online Dispute Resolution* dalam Konteks Hukum Indonesia

Kehadiran *Online Dispute Resolution* (ODR) memberikan dampak positif bagi para pelaku bisnis dengan mempermudah sistem transaksi, yang kini dapat dilakukan melalui *online shopping*, *online dealing*, dan *online transaction*. UU ITE, yang menjadi salah satu regulasi sangat signifikan di Indonesia, sebagai dampak dari implementasi prinsip-prinsip hukum internasional melalui proses ratifikasi, yaitu *UNCITRAL Model Law* mengenai Perdagangan Elektronik, yang sering disebut sebagai *UNCITRAL Model Law on E-Commerce* mengatur ketentuan mengenai ODR dalam Undang-Undang ITE, yang termaktub dalam Pasal 18 ayat (4), yang mengatur bahwa: “Para pihak berhak menentukan pilihan forum penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul dari transaksi elektronik lintas negara yang mereka lakukan.”

Urgensi pembentukan peraturan spesifik mengenai Sistem Penyelesaian Konflik Secara Daring mendapat dukungan yuridis dari Pasal 41 ayat (1), (2), dan (3) dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam ketentuan tersebut digariskan bahwa: (1) Elemen masyarakat memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan Pemanfaatan teknologi informasi dengan cara mengimplementasikan dan mengorganisir sistem serta transaksi elektronik sesuai kaidah perundangan yang berlaku. (2) Kontribusi publik sebagaimana tercantum pada ayat sebelumnya dapat diwujudkan melalui pembentukan institusi yang berasal dari prakarsa kolektif warga. (3) Institusi tersebut dapat menjalankan fungsi konsultasi dan mediasi. Regulasi ini menyediakan basis legal yang kokoh bagi pemerintah Republik Indonesia untuk memprioritaskan pembentukan regulasi khusus terkait Penyelesaian Sengketa Daring, sebagai solusi menghadapi kompleksitas penanganan perselisihan di masa transformasi digital.

Di samping itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga memberikan ketentuan tentang partisipasi publik dalam mendukung implementasi Sistem Penyelesaian Sengketa Daring di wilayah Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Pasal 35. Klausul tersebut menetapkan bahwa: “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan ketentuan hukum melakukan intervensi, fabrikasi, perubahan, eliminasi, atau pengrusakan terhadap Data Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan maksud agar data atau dokumen tersebut dianggap sebagai informasi yang autentik.” Ketentuan ini menegaskan pentingnya menjaga integritas informasi dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum yang relevan dengan implementasi ODR. “Ketentuan ini menunjukkan upaya hukum untuk melindungi integritas data dalam pelaksanaan ODR”.

Urgensi pengaturan penyelesaian sengketa online (*online dispute resolution*) berlandaskan pada sejumlah prinsip yang membedakannya dari mekanisme penyelesaian sengketa secara tradisional, yang

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

dilakukan tanpa menggunakan sarana elektronik. Prinsip-prinsip tersebut mencerminkan karakteristik khusus dalam penyelesaian sengketa secara online (Abdul Halim Barkatullah, 2020):

1. Transparansi, yang dimaksud dengan transparansi adalah penyampaian informasi yang jelas kepada para pihak mengenai prosedur penyelesaian sengketa dan hasil akhirnya, yang disampaikan dengan jujur.
2. Aksesibilitas, yang dimaksud dalam hal ini adalah tidak adanya hambatan biaya, serta dengan diterapkannya penyelesaian sengketa secara daring Melalui mekanisme penyelesaian sengketa daring (*online dispute resolution*), para pihak yang terlibat dalam kontrak elektronik memiliki kemudahan dalam mengakses proses penyelesaian sengketa tersebut, tanpa dibatasi oleh lokasi atau waktu.
3. Independensi, yang dimaksud dengan independensi adalah terpeliharanya kebebasan para pihak dalam mengambil keputusan terkait keputusan akhir dalam penyelesaian perselisihan yang timbul dari kontrak elektronik.
4. Kepraktisan, yang dimaksud di sini adalah kemudahan dalam proses penyelesaian sengketa secara daring, yang menyediakan kemudahan untuk menyelesaikan masalah dengan lebih efektif dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan prosedur pengadilan konvensional.

Walaupun Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa belum mengatur secara rinci pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui media daring/ *Online Dispute Resolution* (ODR), hal ini tidak berarti bahwa ODR tidak dapat diimplementasikan. Oleh karena itu, mengingat perselisihan biasanya timbul dari hubungan hukum yang berlandaskan dalam perjanjian, para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan pilihan mereka forum penyelesaian dalam perjanjian tersebut (Meline Gerarita Sitompul, dkk, 2016).

Konsep penyelesaian sengketa melalui platform daring (ODR) berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam “Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik”.

Regulasi yang tertuang dalam UU No. 11/2008 perihal Teknologi Informasi dan Komunikasi Elektronik yang kemudian mengalami penyesuaian melalui amandemen dalam UU No. 19/2016, ditambah dengan keberadaan PP No. 80/2019 terkait Aktivitas Niaga via Sistem Digital, menjadi pilar yuridis bagi implementasi mekanisme Resolusi Konflik Berbasis Jaringan (Suprihantosa Sugiarto, 2019). Perangkat perundangan ini muncul sebagai tanggapan strategis terhadap kesadaran akan signifikansi kontrak elektronik dalam tatanan bisnis di negara Indonesia.

Sementara itu, di dalam (Mutiarra Nurpadila dan Devis Siti Hamzah Marpaung, 2021), langkah-langkah penyelesaian sengketa yang timbul dalam ketentuan mengenai transaksi digital diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dengan uraian sebagai berikut:

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

1. Transaksi elektronik yang dilaksanakan secara daring memiliki kekuatan mengikat bagi kedua belah pihak yang terlibat;
2. Kedua pihak juga diberikan hak untuk menentukan peraturan hukum yang akan mengatur transaksi internasional yang mereka jalankan;
3. Ketika para pihak tidak menetapkan secara eksplisit regulasi yang mengatur transaksi digital lintas negara mereka, penentuan hukum yang diberlakukan akan mengikuti asas-asas yang berlaku dalam ranah hukum perdata internasional.
4. Seluruh pihak yang terlibat diperbolehkan menentukan sendiri mekanisme penanganan konflik, entah melalui proses litigasi di pengadilan, prosedur arbitrase, atau institusi non-litigasi lain yang berwenang mengatasi pertentangan yang potensial timbul dari aktivitas perdagangan elektronik yang melintasi batas-batas negara.
5. Dalam hal para pihak telah menyepakati forum penyelesaian sengketa seperti yang dimaksud dalam ketentuan ayat (4), maka penetapan otoritas yang berwenang - baik itu pengadilan, badan arbitrase, maupun institusi alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang memiliki kompetensi untuk menangani konflik yang potensial muncul dari aktivitas transaksi tersebut akan mengacu pada kaidah-kaidah yang berlaku dalam hukum internasional.

Oleh karena itu, regulasi ini dikonstruksikan untuk memberikan perlindungan terhadap jasa penyelesaian perselisihan secara elektronik, termasuk para pengelola sistem ODR, yang tercakup dalam ketentuan UU No. 11/2008, khususnya pada Pasal 33 yang memuat ketentuan pelarangan. Tak hanya itu, ketentuan dalam Pasal 41 ayat (1) undang-undang tersebut menggariskan bahwa komunitas masyarakat memiliki kontribusi penting dalam menggerakkan pemanfaatan kemajuan teknologi melalui institusi yang mereka dirikan sendiri.

Menurut (Van Den Heuvel, E., 2020), saat ini terdapat empat jenis sistem penyelesaian sengketa yang mengimplementasikan mekanisme ODR, yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. *Online settlement*

Online Settlement merujuk pada penyelesaian sengketa klaim finansial melalui platform daring, yang mulai berkembang di Amerika Serikat. Meskipun tidak selalu terkait dengan *e-Disputes* atau masalah yang timbul di dunia maya, metode ini merupakan salah satu pendekatan penyelesaian sengketa yang berkembang pesat. *Cybersettle* adalah situs pertama yang menyediakan layanan ini, diikuti oleh *Clicknsettle*.

2. *Online arbitration*

Arbitrase daring (*online arbitration*) adalah metode penyelesaian sengketa yang menggunakan teknologi dengan bantuan arbiter sebagai pihak ketiga. Pendekatan ini memungkinkan penyelesaian sengketa yang timbul dari hubungan kontrak online. Umumnya, arbitrase daring diterapkan untuk sengketa perdagangan elektronik lintas negara (B2B) dan juga dalam penyelesaian sengketa komersial antarnegara secara konvensional.

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

3. *Online resolution*

Resolusi daring (*online resolution*) digunakan untuk pengajuan keluhan konsumen, meskipun proses ODR tidak sepenuhnya dilakukan secara online. Pengaduan dapat diajukan secara daring, tetapi penyelesaiannya tidak selalu melalui internet. BBBOnline di Amerika Serikat menawarkan layanan penyelesaian sengketa konsumen, dimulai dengan penerimaan keluhan dan upaya konsiliasi sederhana. Jika gagal, mediasi dilakukan melalui email dan telepon. Meskipun tidak sepenuhnya online, langkah pertama sudah dilakukan daring.

4. *Online mediation*

Mediasi secara umum dianggap sebagai langkah terakhir sebelum litigasi. Proses ini melibatkan perundingan antara dua pihak yang dibantu oleh seorang mediator untuk mencapai kesepakatan. Dalam hal ini, online mediation atau *e-Mediation* adalah proses mediasi yang dilakukan secara daring, di mana para pihak yang bersengketa tidak perlu bertemu langsung. Proses ini memungkinkan penyelesaian sengketa lintas batas dengan melibatkan mediator sebagai pihak yang bertindak sebagai penengah, sehingga para pihak dapat tetap berada di negara mereka masing-masing atau di tempat yang berbeda (Safiullah, M., 2020).

Manfaat Serta Tantangan Pemberlakuan *Online Dispute Resolution (ODR)* di Indonesia

Menurut (Vizta Dana Iswara dan Nur Hadiyati, 2021) Terdapat berbagai manfaat dalam penerapan ODR jika diterapkan di Indonesia, di antaranya sebagai berikut:

1. Efisiensi waktu dan pengurangan biaya

Tidak dapat disangkal bahwa penyelesaian sengketa melalui metode daring akan memberikan manfaat besar bagi pelaku bisnis yang terlibat dalam perselisihan, karena dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan akibat sengketa dalam perdagangan antarnegara. Hal ini dimungkinkan berkat prosedur yang dapat dijalankan secara daring, para pihak yang berada di negara berbeda tidak perlu bertemu secara langsung, sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dipercepat dan dilakukan secara virtual.

2. Kemudahan dalam menjalani prosedur ODR

ODR menggunakan sistem komunikasi asinkron yang mempercepat penyelesaian sengketa dan mengurangi rasa terintimidasi oleh pihak lawan.

3. Penunjukkan pihak ketiga

Dalam hal ini, para pihak diberikan lebih banyak pengaruh terhadap sengketa yang mereka hadapi, karena mereka memiliki pilihan untuk menunjuk pihak ketiga, yang dikenal sebagai arbiter, untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul.

Selain kebebasan dalam memilih metode penyelesaian sengketa, terdapat pula prinsip kebebasan dalam menetapkan forum hukum, di mana dalam prinsip ini, pengadilan akan mengeluarkan keputusan

berdasarkan nilai-nilai keadilan, kesusilaan, atau kelayakan yang sesuai dengan sengketa yang tengah dipermasalahkan.

Namun, terdapat berbagai hambatan dan tantangan yang berpotensi menghalangi implementasi ODR di Indonesia, yang akan dibahas secara rinci pada poin-poin berikut ini:

1. Kendala terkait teknologi, aksesibilitas, dan keterjangkauan.

Tentu saja, ini merupakan kendala utama yang dapat menghambat proses penerapan ODR di Indonesia menghadapi tantangan, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang luas, terdiri dari ribuan pulau yang terpisah. Hal ini menyebabkan akses dan keterjangkauan terhadap teknologi serta internet belum merata di seluruh wilayah negara.

2. Tantangan terkait keamanan sistem dan perlindungan data pribadi.

Karena proses penyelesaian sengketa melalui ODR dilakukan secara daring, setiap tahapannya akan direkam dan disimpan dalam format elektronik. Hal ini dapat menimbulkan masalah terkait kekhawatiran akan ancaman terhadap kerahasiaan dan keamanan data pribadi, yang berisiko diretas oleh individu-individu yang tidak memiliki rasa tanggung jawab. Sebagai akibatnya, hal ini dapat memengaruhi tingkat perlindungan teknologi ODR terhadap informasi pribadi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa.

Prospek Negara Indonesia Dalam Penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)*

Walaupun mekanisme ODR, terutama proses arbitrase yang dilakukan secara elektronik, tidak dijabarkan secara terperinci dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, kondisi ini tidak serta-merta menjadi hambatan bagi penerapannya dalam sistem hukum Indonesia. Para profesional hukum, baik arbiter maupun hakim, dapat menggunakan berbagai teknik penemuan hukum seperti penafsiran dan pendekatan analogis untuk memaknai ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Metode interpretasi meliputi penafsiran futuristik, teleologis, sistematis, komparatif, dan ekstensif, sementara metode analogi digunakan untuk mengisi kekosongan hukum terkait arbitrase daring dengan menarik kesimpulan dari hal-hal serupa yang telah diatur dalam peraturan yang ada. Dengan demikian, perjanjian, putusan, dan tanda tangan elektronik dapat diperlakukan sama seperti yang menggunakan tinta di atas kertas (Bambang Sutiyoso, 2008).

Penyelesaian perselisihan dalam *e-commerce* internasional, khususnya yang melibatkan nilai transaksi yang relatif rendah, menurut (Karen Alboukrek, 2003) dapat diselesaikan melalui ODR (*Online Dispute Resolution*) yang menawarkan solusi praktis, terjangkau, dan efisien bagi konsumen, serta mengurangi ketergantungan pada proses hukum di negara asing. Meskipun konsep ODR serupa dengan APS (*Alternative Dispute Settlement*) dalam konteks dunia nyata, ODR memanfaatkan internet sebagai sarana penyelesaian. Dalam konteks arbitrase elektronik, serangkaian tahapan proses mulai dari registrasi kasus, seleksi arbiter, penyerahan berkas, proses deliberasi para arbiter, penerbitan keputusan, hingga notifikasi hasil putusan dilaksanakan melalui jaringan internet (Paustinus Siburian, 2009). Meskipun demikian, dalam tatanan hukum nasional kita, sistem ODR yang berkaitan dengan

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

penyelesaian masalah pelanggaran data personal masih belum memiliki formulasi yang komprehensif. Pada praktiknya, ODR melibatkan tiga entitas utama: kelompok pertama adalah pihak-pihak yang berkonflik (pengguna dan penyedia aplikasi digital), kelompok kedua adalah lembaga penyedia jasa ODR yang berperan sebagai mediator, dan kelompok ketiga adalah pengelola sistem ODR. Menurut kajian Joseph W. Goodman, terdapat tiga model penerapan ODR yang banyak diadopsi di tingkat global: sistem berbasis siber otomatis penuh, pendekatan yang mengkombinasikan program komputer dengan fasilitator manusia, serta pendekatan yang memanfaatkan teknologi daring sebagai sarana penunjang (Sitompul, M. G., Syaifuddin, M., & Yahanan, A, 2016).

Dalam sistem hukum nasional, Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). Regulasi ini menetapkan mekanisme penyelesaian konflik yang timbul akibat ketidaksepahaman antara para pihak dalam suatu relasi hukum tertentu atau akibat kerugian yang muncul dari situasi tersebut. Kerangka hukum ini melingkupi beragam metodologi penyelesaian sengketa seperti pendapat pakar, arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi, serta memberikan landasan untuk tata cara persidangan, protokol arbitrase, dan implementasi keputusan yang dihasilkan (Faiz Aziz, M., & Arif Hidayah, M. (2020).

Di samping itu, kerangka hukum untuk implementasi Penyelesaian Sengketa Daring dalam konteks perselisihan niaga elektronik dapat merujuk pada UU No. 11/2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian mengalami revisi melalui UU No. 19/2016, serta diperkuat dengan PP No. 80/2019 yang mengatur tentang Aktivitas Perdagangan via Sistem Elektronik. Mengacu pada perangkat regulasi tersebut, konflik yang muncul dalam transaksi digital memiliki jalur penyelesaian alternatif secara virtual dengan memanfaatkan platform Penyelesaian Sengketa Daring, dengan tetap mematuhi kaidah dan ketentuan hukum yang ditetapkan.

Dengan adanya regulasi ADR dan *e-Commerce* di Indonesia, ODR kini memiliki landasan hukum yang mendukung implementasinya. Meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur ODR, peraturan yang ada dapat dijadikan pedoman untuk merumuskan ketentuan yang lebih terperinci mengenai ODR. Hal ini sangat penting agar ODR dapat dijadikan alternatif bagi pelaku bisnis dalam menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.

IV. KESIMPULAN

1. Aspek kemendesakan pengaturan mekanisme penyelesaian perselisihan berbasis elektronik (*Online Dispute Resolution/ODR*) di Indonesia telah tercermin dalam adopsi konseptual ODR ke dalam kerangka hukum nasional, meskipun regulasinya masih bersifat parsial dan tersebar dalam beragam instrumen peraturan pemerintah dan perundang-undangan. Lahirnya tripartit regulasi UU Alternatif Penyelesaian Sengketa (AAPS), Peraturan Pemerintah Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang merupakan adaptasi dari

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

UNCITRAL Model Law on Electronic Commercial bukan sekadar manifestasi kesadaran Indonesia sebagai anggota Majelis Umum PBB, tetapi juga membuka koridor baru bagi mekanisme resolusi konflik yang dapat dimanfaatkan oleh para pihak, baik dalam lingkup domestik maupun transnasional, berdasarkan prinsip-prinsip hukum perdata internasional yang telah memperoleh legitimasi universal.

2. Pendekatan non-litigasi dalam penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) yang diselenggarakan secara daring menawarkan solusi efektif mengatasi konflik. Dalam konteks kekinian, telah berkembang empat tipologi mekanisme ODR: Penyelesaian Kesepakatan Daring (*Online Settlement*), Arbitrase Elektronik (*Online Arbitration*), Resolusi Perselisihan Digital (*Online Resolution*), dan Mediasi Virtual (*Online Mediation*). Potensi penerapan ODR di Indonesia menunjukkan prospek positif, namun memerlukan formulasi prosedural yang lebih terperinci. Dengan demikian, peninjauan dan amandemen terhadap Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dengan memasukkan klausul-klausul khusus tentang ODR perlu mendapat prioritas pemerintah. Sebelum penerapan sistem ini secara menyeluruh, diperlukan kajian mendalam terhadap berbagai faktor kritis, mencakup ketersediaan infrastruktur teknologi, jaminan aksesibilitas, aspek affordabilitas, serta perlindungan integritas dan konfidensialitas data personal bagi para pihak yang terlibat dalam perselisihan.

DAFTAR REFERENSI

- Amro, I., Sosa, I., Scherer, M., & Kunz, C. (2020). *“Online Arbitration in Theory and in Practice: A Comparative Study in Common Law and Civil Law Countries”*, Kluwer Arbitration.
- Bambang Sutyoso, 2008, “Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, (Gama Media, Yogyakarta), hlm. 183
- Barkatullah, Halim, Abdul, *“sengketa transaksi e-commerce internasional”*, Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat, 2020
- Chandra, Adel, *“Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (Odr) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008”*, Volume 10 Nomor 2, Jurnal Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul : Jakarta, 2014
- Faiz Aziz, M., & Arif Hidayah, M. (2020). *Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-Commerce*. Jakarta Selatan: Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera.
- Iswara, Dana, Vizta. Hadiyati, Nur, *“Analisis Pentingnya Implementasi Penyelesaian Sengketa Online di Indonesia”*, Legalitas: Jurnal Hukum, Kepulauan Riau, 2021

Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia

Ivanda, Fariadi, Rivaldo. Rusdiana, Shelvi, “*URGENSI ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI BENTUK PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA SOCIETY 5.0*”, Vol.5, No.1, Ganesha Law Review: Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, 2023

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

Margono, Suyud, 2000, “*ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*”, Ghalia Indonesia, Jakarta

Nurpadila, Mutiara. Marpaung, Hamzah, Siti, Devis, “*ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI INDONESIA*”, Vol 5 No 2, Jurnal Ilmiah MEA: Karawang, 2021

Paustinus Siburian, “*Arbitrase Online: Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik*”, (Jakarta: Djambatan, 2009), hlm. 37

Safiullah, M. (2020). “*Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict*”. Diakses pada 17 December 2024, <https://www.mediate.com/articles/safiullah-emediation.cfm>

Sanusi, Arsyad, Muhammad, “*E-Commerce Hukum Dan Solusinya, PT. Mizan Grafi ka Sarana*”, Bandung, 2001

Sitompul, Gerarita, Meline. Syaifuddin, Muhammad. dan Yahanan, Annalisa, “*ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): PROSPEK PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI INDONESIA*”, Vol.1, No.2, Jurnal Renaissance, 2016

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

Sugiarto, Suprihantosa, “*Online Dispute Resolution (Odr) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Era Modernisasi*”, Vol.3, No.1, Moraref: IAIN Kediri, 2019

Suparman, Eman, 2004, “*Pilihan Forum Arbitrage Dalam Sengketa Komersil (untuk Penegakan Keadilan)*”, Tatanusa, Jakarta

Van Den Heuvel, E. (2020). “*Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes*”. Diakses pada 17 December 2024, <http://www.oecd.org/digital/consumer/1878940.pdf>