

LAPORAN AKHIR PENELITIAN



PENGATURAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK DI INDONESIA

Oleh :
Maslihati Nur Hidayati
Diah Arum Puspita Sari

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AL AZHAR INDONESIA
2022**

DAFTAR ISI

Daftar Gambar	10
Daftar Tabel.....	8
Daftar Isi	2
Ringkasan Penelitian	3
Bab 1. Pendahuluan.....	4
Bab 2. Tinjauan Pustaka.....	7
Bab 3. Metode.....	9
Bab 4. Hasil dan Pembahasan.....	11
Bab 5. Kesimpulan dan Saran.....	29
Daftar Pustaka	30

Ringkasan Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana pengaturan *Online Dispute Resolution* dalam perdagangan elektronik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara yuridis normatif yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan ODR meliputi pelaksanaan penyelesaian sengketa yang diselenggarakan secara elektronik baik dalam konteks ODR sebagai *supporting technology* maupun *enabling technology*. Secara praktik di luar negeri, ODR juga meliputi penyelesaian sengketa yang diselenggarakan lembaga peradilan, lembaga ADR, dan penyediaan ODR sektor privat. Indonesia sesungguhnya sudah mempunyai kerangka hukum pengaturan ODR, khususnya bagi transaksi *e-commerce*. Secara normatif dan praktik di Indonesia, sama halnya dengan ODR di luar negeri, ODR di Indonesia terkait dengan *e-commerce* bisa meliputi penyediaan ODR melalui perusahaan *e-commerce* atau *marketplace*.

Kata Kunci: ODR, *e-commerce*, Peraturan, Indonesia, Transaksi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem transaksi kegiatan ekonomi dan bisnis dalam negeri yang didalamnya terdapat ratusan ribu transaksi bisnis terjadi setiap hari, baik transaksi domestik maupun transaksi internasional. Dengan banyak transaksi setiap harinya, maka tidaklah mungkin dapat dihindari terjadinya sengketa (dispute) antara pihak yang melaksanakan transaksi. Menurut Komar Kantaatmadja, dalam arti kata sehari-hari, “sengketa” dimaksudkan sebagai dalam keadaan di mana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian.¹

Perkembangan teknologi telah memungkinkan orang untuk bertransaksi jual dan beli melalui program aplikasi komputer berbasis laman web (*web-based application*) atau telepon genggam (*smartphone-based app*). Orang tidak lagi perlu datang ke sebuah toko atau pasar untuk bertransaksi, namun bisa melalui sarana teknologi komunikasi untuk bertransaksi secara e-commerce. Bahkan, transaksi demikian bisa dilakukan secara lintas batas negara (cross-border) dan tidak hanya antarprovinsi atau kabupaten/kota saja.²

Teknologi informasi saat ini melingkupi sistem yang mengumpulkan (collect), menyimpan (store), memproses, memproduksi dan mengirimkan informasi dari dan ke industri ataupun masyarakat secara efektif dan cepat. Penggunaan teknologi internet merupakan fenomena yang luar biasa.³ Pertama, internet memiliki karakter yang global dan tidak mengenal batas negara; Kedua, setiap penggunaan internet dapat melakukan komunikasi secara interaktif, non-interaktif bahkan dapat melakukan kegiatan

¹ Komar Kantaatmadja, *Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase Di Indonesia*, Bandung:PT. Citra aditya Bakti, 2001, hlm. 37.

² Ibid.,

³ Dandrivanto Budhijanto, *Hukum telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, Bandung: Refika Aditama, 2010, hal. 1.

penyiaran dengan biaya yang cukup relatif rendah; ketiga tidak ada satu pun yang dapat mengklaim dirinya “pemilik” internet merupakan gabungan yang beratus-ratus ribu jaringan; Keempat, pertumbuhan yang luar biasa dari pengguna internet itu sendiri; Kelima, internet tidak berada dalam lingkup pengaturan suatu pemerintahan negara atau organisasi tertentu sehingga dibutuhkan kerjasama internasional dalam upaya menangani permasalahan-permasalahan hukum yang muncul.⁴

Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) merupakan keniscayaan, sehingga sistem hukum Indonesia harus siap menghadapi perubahan. Transaksi e-commerce Indonesia meningkat pesat dalam satu dekade terakhir khususnya pada masa pandemi Covid-19. Dengan maraknya keberadaan *e-commerce*, kegiatan transaksi menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan secara lintas batas melalui komputer ataupun ponsel. Meningkatnya transaksi tentu selaras dengan potensi terjadinya suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.⁵

Sehingga, perlu adanya antisipasi terhadap risiko atas transaksi melalui *e-commerce* dengan keberadaan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang sifatnya efisien dan murah dari segi biaya, khususnya dalam hal menangani kasus-kasus kecil. Salah satu cara penyelesaian problematika tersebut ialah dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa secara daring atau *Online Dispute Resolution (ODR)*. Perlu diketahui, berdasarkan data dari Google Temasek pada 2019, peningkatan transaksi mencapai lebih dari tujuh kali dari nilai transaksi pada 2015, yaitu dengan nominal awal \$5,5 miliar menjadi nilai \$38 miliar. Khusus Indonesia, Global Web Index mencatat bahwa per 2018 aktivitas transaksi konsumen melalui *e-commerce* berada pada posisi tertinggi di dunia.⁶

⁴ Ibid. hlm. 3

⁵ Mochamad Januar Rizki, **Mendorong Penerapan ODR dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce** <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60c9b9f2b560a/mendorong-penerapan-odr-dalam-penyelesaian-sengketa-konsumen-e-commerce/?page=3> diakses pada tanggal 15 November 2021

⁶ *ibid.*,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang penulis sampaikan, rumusan masalah yang perlu di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan *Online Dispute Resolution* dalam perdagangan elektronik di Indonesia.

C. Tujuan Masalah

Untuk mengetahui bagaimana pengaturan *Online Dispute Resolution* dalam perdagangan elektronik di Indonesia.

BAB II

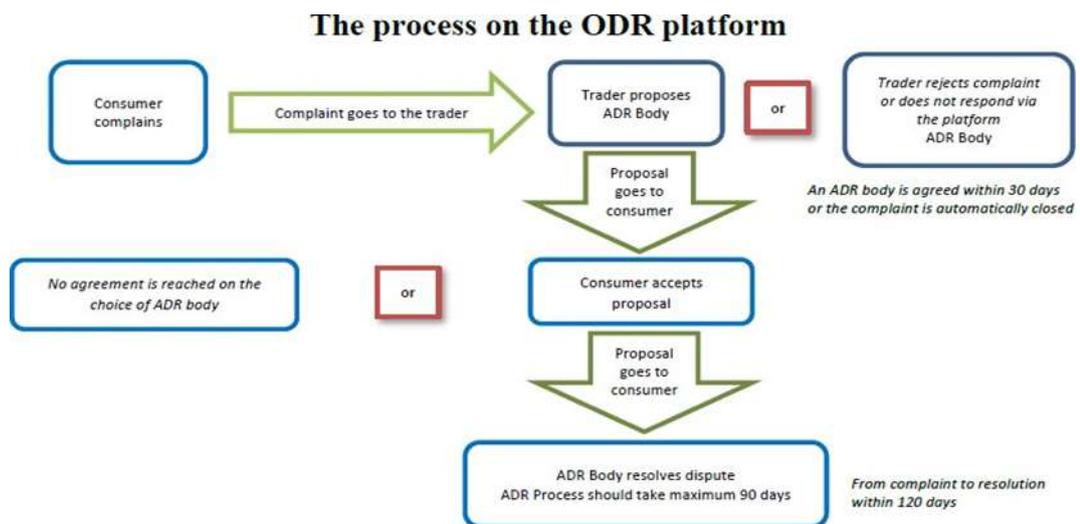
TINJUAN PUSTAKA

Secara Konsepsional ODR (*Online Dispute Resolution*) merupakan Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan atau non litigasi, ODR merupakan bentuk ADR, jika ADR yang secara langsung atau bertatap muka, namun bedanya ODR hanya terletak pada media atau fasilitas yang digunakan nya saja yaitu media internet atau secara online, sehingga para pihak yang bersengketa tidak perlu bertatap muka secara fisik. Pada mulanya ODR dikembangkan dalam bidang teknologi informasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi pada kejahatan dunia maya (cybercrime), seperti pencurian data atau konten website penyalahgunaan data pribadi dan sebagainya. Namun seiring perkembangan zaman, ODR digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam bidang lain seperti, E-commerce atau perdagangan online.⁷

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,

⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Pelindungan sektor jasa keuangan. (Jakarta : raja grafindo persada 2015) hal 11

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 di terapkan 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.



BAB III

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dimana penelitian mencakup norma-norma hukum terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan keputusan pengadilan serta norma-norma yang berlaku. Metode penelitian yuridis normatif adalah metode pengumpulan data dilakukan dengan menekankan pada penelitian kepustakaan dan data yang digunakan merupakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

1. Cara Memperoleh Bahan Hukum

Dikarenakan jenis penelitian adalah merupakan penelitian yuridis normatif, maka data yang digunakan yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu data yang meliputi bahan hukum yang mengikat seperti peraturan Perundang-undangan, Yurisprudensi, dan peraturan dari zaman penjajahan yang hingga kini masih berlaku. Dalam penelitian ini data yang digunakan berasal dari Undang-undang APS, Undang-undang ITE dan peraturan perundang-undang lainya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer sebagaimana yang terdapat dalam kumpulan pustaka yang bersifat penunjang dari bahan hukum primer serta implementasinya seperti buku, laporan penelitian hukum, makalah ilmiah dari kalangan hukum serta artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Metode Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mempelajari perundang-undangan, peraturan-peraturan, buku-buku hukum, artikel dan literatur-literatur yang berhubungan

dengan penelitian ini. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi dokumen yang dilakukan secara tidak langsung digunakan untuk memperoleh data sekunder, dengan membaca, mempelajari, meneliti dan mengidentifikasi dan menganalisis data sekunder yang berkaitan dengan materi penelitian.

Kegiatan	Waktu Penelitian			
	Oktober	November	Desember	Januari
Pemilihan Judul				
Penyusunan BAB I				
Penyusunan BAB II				
Penyusunan, BAB III				
Penyusunan BAB IV dan V dan Analisis				
Pembuatan jurnal dan video				

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *Online Dispute Resolution*⁸

Perkembangan penggunaan teknologi dalam proses penyelesaian sengketa - biasanya disebut sebagai "penyelesaian sengketa online" (ODR). Berbagai badan pemerintah dan industri telah secara aktif bekerja untuk mengembangkan kerangka kerja kebijakan dan praktik untuk ODR, tetapi masih dalam tahap awal. Penelitian dan pekerjaan lebih lanjut akan diperlukan sebelum ODR dapat digunakan dengan percaya diri sambil menghindari potensi risiko utama. Sifat dari teknologi baru yang memungkinkan ODR, keuntungan dan kerugian penerapan teknologi Dalam konteks ini, dan kebijakan dan masalah regulasi yang terkait dengan ODR.

Tidak ada definisi "Penyelesaian Sengketa Online" (ODR) yang diterima secara umum dan sebagian besar definisi yang telah diusulkan tidak jelas dan semuanya inklusif. Dengan demikian, ODR dapat mencakup beragam keadaan, dari dua negosiasi pihak, mediasi dan arbitrase pihak ketiga yang difasilitasi, hingga proses pengadilan. Demikian juga, teknologi yang digunakan dapat berkisar dari komunikasi elektronik sederhana, seperti email atau pesan teks SMS, hingga platform virtual seperti second life.

Sistem ODR bervariasi sesuai dengan konteks sengketa dan dapat berkisar dari situs bisnis-ke-konsumen, situs bisnis-ke-bisnis, telemedicine, dan resolusi sengketa nama domain, ODR juga berkaitan dengan perselisihan di ranah publik, seperti konflik lingkungan dan masalah antara pemerintah dan warga negara, dan warga negara dan warga negara. Dalam beberapa kasus, teknologi hanyalah fasilitator dari apa yang terjadi secara normal dalam pengaturan tatap muka.

⁸ Brian Fitzgerald, Anne Fitzgerald, Eugene Clark, Gaye Middleton, Yee Fen Lim "*Internet and E-commerce Law, Business and Policy*" (201: Thomson Reuters : USA,) Resume bab 14 Tentang Online Dispute Resolution

dalam kasus lain, teknologi itu sendiri adalah pemain aktif dalam prosesnya, seperti dalam berbagai sistem pakar kecerdasan buatan. Pendekatan yang berbeda menawarkan kelebihan dan kekurangan bagi pengguna yang berbeda.

Tyler dan Bretherton menjelaskan empat fase pengembangan ODR dalam kaitannya dengan konteks e-commerce: "hobbyist", "eksperimental", "kewirausahaan" dan "institusional". Meskipun ODR masih dalam tahap awal pengembangan, jelas bahwa pembentukan sistem penyelesaian perselisihan yang efektif, adil, dan mudah diakses akan menjadi semakin penting, terutama dengan pertumbuhan berkelanjutan e-commerce bisnis-ke-konsumen.

Secara jelas, pengadilan fisik terlalu sulit dijangkau (misalnya, karena batasan biaya dan geografis), undang-undang dari yurisdiksi yang berbeda terlalu bervariasi, dan sulitnya mendapatkan yurisdiksi tidak pasti dan tidak konsisten. Demikian pula, departemen pemerintah, pengadilan, dan badan administratif online dan mengembangkan kehadiran web yang lebih interaktif, berpusat pada warga negara, penyelesaian perselisihan cenderung menjadi komponen penting untuk memfasilitasi interaksi antara lembaga dan jaringan pengguna yang memanfaatkan dirinya sendiri dari jasa.

1. Sifat penyelesaian ODR

Untuk mediasi cyber dan ODR dalam bekerja, harus ada mekanisme pengiriman dan media untuk diskusi dan berbagi informasi. Dalam kasus ODR, ini berarti akses ke internet atau teknologi komunikasi lainnya, dan ke surat elektronik atau fasilitas komunikasi Informasi lainnya baik untuk mengirim dan menerima email, informasi dan dokumen. Bergantung pada konteksnya, teknologi ini dapat melibatkan Internet, intranet, dan berbagai teknologi seperti email, pesan instan, ruang konferensi chat, telepon seluler, konferensi video, satelit, dan teknologi seluler yang muncul. Seluruh proses mungkin online, atau hanya sebagian saja. Teknologi dapat berdiri sendiri atau terhubung dengan organisasi resmi, seperti pengadilan.

Media komunikasi digital dan sistem berbasis internet yang disebutkan di atas telah menambahkan dimensi dan alat baru ke proses penyelesaian sengketa sejauh yang sering ada sekarang mungkin sedikit atau tidak perlu untuk pertemuan tatap muka dalam pengaturan rahasia. Media baru ini telah melahirkan pertemuan virtual untuk penyelesaian sengketa dan menciptakan ruang maya sidang virtual atau ruang penyelesaian sengketa dengan mediator atau hakim yang melakukan peran yang setara dengan yang mereka lakukan di dunia nyata. Bahkan begitu menonjol memiliki peran teknologi komunikasi Informasi (TIK) Dalam penyelesaian sengketa menjadi yang telah disebut sebagai "pihak keempat" untuk proses penyelesaian sengketa.

2. Proses ODR

Jangkauan luas teknologi yang digunakan dan perubahan cepat yang terjadi di area ini, tidak ada proses yang seragam untuk ODR. Pada tingkat paling dasar, ODR berlangsung melalui serangkaian langkah yang serupa dengan yang terlibat dalam mediasi non-virtual, yaitu:

- a. Kontak awal;
- b. Inisiasi proses penyelesaian sengketa, ketentuan penggunaan, pengantar sistem;
- c. Penilaian kesesuaian sengketa untuk ODR;
- d. Pertukaran Informasi dan data antara para pihak;
- e. Pengadaan dokumentasi formal seperti pembelaan, catatan, dan materi lainnya;
- f. Pertanyaan dan jawaban oleh para pihak;
- g. Fasilitasi (biasanya melalui negosiasi ulang) melalui pihak ketiga dan dimana ada penyelesaian oleh pihak ketiga. pembuatan keputusan.

3. Keuntungan penyelesaian sengketa online

Para pendukung ODR berpendapat ada banyak keuntungan potensial dalam penggunaan ODR. Beberapa keuntungan potensial ini, ketika sistem bekerja dengan baik dan ketika konteks sengketa cocok, termasuk: kecepatan, kemudahan, kemudahan akses, efisiensi, penghematan biaya, penyimpanan data digital yang mudah dan perbatasan internasional yang mudah diseberangi. Setiap pihak dapat menentukan kapan dan di mana harus menanggapi prosedur penyelesaian perselisihan online.

ODR menawarkan keuntungan-keuntungan sebagai berikut:

- a. distribusi dan pembagian informasi yang efisien;
- b. gudang informasi dan pengetahuan yang lebih besar yang dapat dikumpulkan dan digunakan oleh banyak kelompok dan untuk berbagai tujuan;
- c. mengumpulkan sumber daya;
- d. pengembangan kemitraan virtual;
- e. fasilitasi jaringan yang efektif;
- f. membangun kepercayaan dan modal sosial;
- g. mengurangi biaya transaksi;
- h. meningkatkan proses pengambilan keputusan;
- i. meningkatkan transparansi, inklusivitas dan keterbukaan;
- j. meningkatkan akuntabilitas; dan
- k. partisipasi yang lebih besar oleh warga, LSM, dan pemangku kepentingan lainnya.

4. Kekurangan penyelesaian sengketa online

Penyelesaian sengketa pada dasarnya merupakan kegiatan berorientasi "orang" dan pengguna ODR dapat kehilangan petunjuk non-verbal, seperti yang dikonotasikan oleh bahasa tubuh. Komunikasi online tidak bersifat holistik atau interaktif seperti komunikasi tatap muka. Meskipun internet dan teknologi online lainnya menyediakan tingkat fleksibilitas pengiriman yang tinggi, ada masalah praktis dalam prosesnya. Representasi dan masukan hukum, misalnya, sulit untuk

dibangun selama keseluruhan mediasi atau proses ODR lainnya. Dalam hal kerahasiaan dan masalah privasi, tidak ada jaminan bahwa materi tidak akan diteruskan ke pihak lain yang berkepentingan atau disalin tanpa otorisasi. Hal-hal ini melibatkan masalah kebijakan dan peraturan yang diuraikan di bawah ini.

5. Permasalahan – Permasalahan Dalam Sistem ODR

a. Yurisdiksi

Salah satu konsekuensi dari kerangka hukum yang terfragmentasi dan sifat transnasional teknologi seperti internet adalah masalah yurisdiksional. Sementara ODR tampaknya menjadi proposisi yang layak di mana pihak-pihak yang berselisih secara geografis terpisah, salah satu konsekuensi dari kerangka hukum yang terfragmentasi dan sifat transnasional teknologi seperti internet adalah masalah yurisdiksi.

Beberapa harapan akhirnya dapat ditemukan dalam rancangan Konvensi Den Haag, yang mencari kesepakatan hukum tentang masalah yurisdiksi di dunia maya. Konferensi Den Haag tentang Hukum Perdata Internasional (HCPIL) merekomendasikan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa untuk konteks dunia. ia menyerukan satu sistem, beroperasi dalam otoritas kontrol independen yang dibentuk oleh otoritas publik, baik secara langsung atau oleh delegasi dari perwakilan dari industri, konsumen dan otoritas publik. Ini juga merekomendasikan suatu sistem untuk mengakreditasi berbagai rezim yang memenuhi keseluruhan pedoman dan prinsip. Prinsip transparansi, independensi, reliabilitas, dan legalitas.

b. Penegakan putusan

perkembangan paling signifikan yang berhubungan dengan masalah penegakan lintas batas yang diterapkan pada klaim kecil adalah European Small Claims Procedure (ESCP) yang menjadi efektif pada tahun 2009. Prosedur ini sebagian besar merupakan salah satu kertas sederhana dan berlaku untuk sengketa sipil kecil di bawah 2.000, tidak termasuk bunga, biaya, dan pengeluaran. Penghakiman

yang diberikan di bawah prosedur ini diberlakukan di semua negara anggota Uni Eropa tanpa harus melalui pengakuan resmi secara formal.

ESCP tidak berlaku untuk:

- 1) pendapatan, bea cukai atau masalah administrasi;
- 2) kewajiban negara;
- 3) masalah ketenagakerjaan;
- 4) hal-hal yang berkaitan dengan status atau kapasitas hukum orang perorangan;
- 5) masalah perkawinan atau kustodian;
- 6) kehendak atau suksesi;
- 7) Kepailitan;
- 8) komposisi atau proses terkait;
- 9) keamanan sosial;
- 10) penyewaan;
- 11) harta tak gerak kecuali untuk klaim uang; atau
- 12) pelanggaran privasi

Pengadilan dapat mengumpulkan bukti melalui media apa pun yang dianggap cocok, termasuk konferensi video atau teknologi komunikasi lainnya. Diperkirakan bahwa sebagian besar masalah akan ditangani oleh hakim dan pihak yang berkomunikasi melalui internet.

Pengadilan dapat mengumpulkan bukti melalui media apa pun yang dianggap cocok, termasuk konferensi video atau teknologi komunikasi lainnya. Diperkirakan bahwa sebagian besar masalah akan ditangani oleh hakim dan pihak yang berkomunikasi melalui internet.

c. Privasi dan Kerahasiaan

Penyedia ODR juga harus menegosiasikan berbagai undang-undang privasi yang menjadi fitur lingkungan online. Di Amerika Serikat saja ada lebih dari 40 undang-undang berbeda yang menangani

privasi. Australia juga memiliki banyak undang-undang yang relevan dengan privasi serta rezim baru yang sekarang berlaku untuk sebagian besar sektor swasta. Terlepas dari undang-undang ini, catatan perlindungan privasi online tidak baik karena sebagian besar Situs tidak mematuhi standar privasi dasar

Masalah lebih lanjut dengan proses ODR adalah identitas. Bagaimana Anda membuktikan identitas virtual? Ini adalah masalah yang sulit karena orang-orang di lingkungan online tidak selalu bertindak sama seperti ketika mereka dalam situasi tatap muka. Sebagai contoh, telah diamati bahwa dalam ruang obrolan virtual, pria dapat mengambil peran wanita, orang yang lebih tua mungkin berpura-pura mereka muda, dan seterusnya. Seluruh budaya online telah berkembang di mana orang-orang mengambil identitas yang tidak mereka miliki di kehidupan nyata.

d. Keamanan dan penyimpanan catatan

seperti halnya masalah teknologi juga muncul dari persyaratan keamanan dan penyimpanan catatan yang melekat pada ODR. Data digital dapat dimanipulasi dan sulit diverifikasi. Rekaman disimpan secara otomatis dan orang tidak menyadari penyimpanannya. Kecepatan transmisi sedemikian rupa sehingga kerusakan yang luas (misalnya, penipuan) dapat dilakukan sebelum orang realisme apa yang terjadi. Rekaman elektronik mudah dipulihkan, meskipun file telah dihapus. Bagaimana kita bisa memastikan bahwa lingkungan online cukup aman sehingga akan ada kepercayaan yang cukup untuk menggunakan sistem dalam skala luas? Masalah praktis lainnya melibatkan kekhawatiran tentang bukti persetujuan, penggunaan data pribadi, privasi, dan penemuan. Di bidang-bidang seperti kesehatan dan keuangan, mungkin ada peraturan perundang-undangan khusus yang mengharuskan catatan itu dilindungi dari kehilangan, akses tidak sah, penggunaan atau pengungkapan.

e. Kekayaan intelektual dan hukum telekomunikasi

Sistem ODR sering melibatkan pengembangan perangkat lunak. Ini pada gilirannya menimbulkan banyak masalah kekayaan intelektual. Misalnya, jika penyedia ODR menciptakan proses bisnis penyelesaian sengketa daring yang baru, ia mungkin dapat dilindungi oleh paten metode bisnis. Masalah lain menyangkut nama domain dan penggunaan merek dagang dalam lingkungan online. Juga relevan adalah semua masalah seputar hak cipta dan pengoperasian situs web, termasuk tautan ke situs lain. Masalah selanjutnya adalah kepemilikan data dalam hal kekayaan intelektual.

Penyampaian layanan dari penyelesaian sengketa daring mungkin juga melibatkan masalah hukum telekomunikasi, seperti kemungkinan tanggung jawab ISP dan pihak lain dalam kaitannya dengan keamanan, privasi, pencemaran nama baik, kekayaan intelektual, dan masalah terkait.

f. Masalah sistem ODR

Selain kebijakan, masalah filosofis dan hukum yang disebutkan di atas, ada juga banyak masalah lain yang harus dipertimbangkan sebelum sistem ODR dapat berhasil. Beberapa di antaranya adalah:

1. Membangun kepercayaan.
2. Masalah praktik profesional.
3. Menentukan kapan ODR sesuai.
4. akses.
5. Keadilan
6. Komunikasi online sebagai domain pria.
7. perbedaan budaya dan bahasa
8. Pembagi digital.
9. Persetujuan asli

10. Masalah pendidikan dan pelatihan

6. Prospek masa depan untuk ODR

Sifat dari ODR, memberikan contoh penggunaannya dan meneliti manfaat dan masalah yang terlibat. ODR dan penggunaan TIK memiliki potensi untuk meningkatkan pengumpulan dan penyebaran informasi lingkungan. Mereka juga dapat memungkinkan pembentukan forum internasional virtual, berfungsi sebagai kendaraan untuk membangun - konsensus internasional, penciptaan norma, negosiasi, dan penyelesaian sengketa. Meskipun ODR dapat mengambil proses penyelesaian sengketa ke tingkat yang baru, ODR juga telah memperkenalkan lebih banyak kompleksitas baik dari sudut pandang pertanyaan hukum dan konflik hukum maupun masalah yurisdiksi.

Potensi ODR dalam sengketa lingkungan tidak akan terwujud tanpa transfer teknologi yang lebih besar antara negara-negara kaya dan miskin serta pembentukan pembiayaan dan mekanisme pendanaan lainnya untuk mempromosikan pembangunan berkelanjutan dan kesadaran dan perlindungan lingkungan di seluruh dunia. Belakangan, banyak masalah akan hilang ketika para praktisi di bidang ini mendapatkan lebih banyak pengalaman dalam mengelola teknologi dan prosesnya.

Untuk masa depan, beberapa implikasi untuk pengembang ODR dan pembuat kebijakan meliputi hal-hal berikut:

1. kemungkinan bahwa berbagai program dan inisiatif penyelesaian sengketa akan muncul. Ini bagus karena ini berarti bahwa orang-orang bekerja dengan cara terbaik untuk menggunakan TI dan untuk menemukan cara menyelesaikan perselisihan yang paling sesuai dengan kebutuhan kelompok tertentu, baik itu bisnis, konsumen, pemerintah, dll. Dengan demikian ada unsur kustomisasi massal.

2. Perkembangan ODR ini juga dapat memberikan jawaban kepada kelompok-kelompok yang khawatir tentang biaya, ketidaknyamanan, hambatan bahasa dan budaya, serta risiko menjadi subjek yurisdiksi, dll. Yang dihadapi oleh mereka yang terlibat dalam e-bisnis.
3. Komponen penting dalam semua ini adalah kebutuhan untuk warga negara, pemerintah, dan pendidikan bisnis tentang program, kode dan manfaat serta batas ODR. Adalah demi kepentingan semua kelompok untuk bekerja sama dengan penegak hukum dan badan pengatur lainnya untuk memerangi praktik curang dan menipu.
4. Ketika pengadilan online, mungkin ada ruang lingkup yang lebih besar juga, agar pengadilan lebih terhubung dengan jaringan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa dan pihak-pihak yang terlibat.
5. Untuk perselisihan pribadi, diakui bahwa beberapa peraturan pemerintah mungkin diperlukan dan diinginkan, tetapi ini tidak boleh mengorbankan inovasi. Pada tingkat yang sesuai, pemerintah memiliki peran untuk dimainkan dalam menjamin keadilan, biaya minimal, transparansi, efisiensi dan ketidakberpihakan dari berbagai sistem ODR. Satu bidang di mana ada sedikit kesepakatan adalah sejauh mana proses tersebut harus mengikat atau wajib. Bisnis dan pemerintah harus bekerja sama untuk mengidentifikasi dan mengambil tindakan terhadap e-bisnis yang terlibat dalam penipuan. Pekerjaan terbaru oleh ABA dan Komisi Perdagangan Federal di Amerika Serikat, Divisi Perbendaharaan Urusan Konsumen di Australia dan OECD harus memfasilitasi kerja sama ini.
6. Perselisihan muncul apakah publik atau privat dalam konteks hukum. Mereka yang terlibat dalam ODR perlu melihat undang-undang telekomunikasi, undang-undang privasi, hukum

kontrak, undang-undang tentang kerahasiaan dan hak istimewa, masalah keberlakuan, perlindungan konsumen legalitas tanda tangan digital, bukti informed consent, asuransi, manajemen risiko dan bidang terkait.

7. Pemerintah harus mempertimbangkan peran pengaturan mereka dan berusaha untuk mendorong pengembangan standar program trustmark yang efektif dan proses penyelesaian sengketa. Pemerintah juga harus mempertimbangkan proses akreditasi untuk memastikan bahwa sasaran kebijakan dan perlindungan konsumen tercapai. Pemerintah harus bekerja menuju kerja sama internasional dan pengembangan standar internasional dan kode praktik terbaik.
8. Perhatian lebih banyak akan diarahkan pada pencegahan perselisihan serta penyelesaian perselisihan. Ini akan menjadi perkembangan alami dari pertumbuhan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM).
9. Ketika berbagai bentuk ODR dievaluasi dan penelitian multidisiplin dilakukan, pemahaman yang lebih baik akan diperoleh tentang cara terbaik untuk menggunakan teknologi baru untuk menyelesaikan sengketa. Sebagai contoh, penelitian diperlukan dalam bagaimana sistem peradilan dapat menjadi lebih aktif online dan bagaimana kelompok-kelompok es, seperti industri bantuan profesi hukum, mungkin mencapai keterlibatan yang lebih besar dengan masalah ganti rugi konsumen online.

B. Pengaturan *Online Dispute Resolution* dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia

Pengaturan Online Dispute Resolution (ODR) merupakan keniscayaan, sehingga sistem hukum Indonesia harus siap menghadapi perubahan. Transaksi

e-commerce Indonesia meningkat pesat dalam satu dekade terakhir khususnya pada masa pandemi Covid-19. Dengan maraknya keberadaan *e-commerce*, kegiatan transaksi menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan secara lintas batas melalui komputer ataupun ponsel. Meningkatnya transaksi tentu selaras dengan potensi terjadinya suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.⁹

Sehingga, perlu adanya antisipasi terhadap risiko atas transaksi melalui *e-commerce* dengan keberadaan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang sifatnya efisien dan murah dari segi biaya, khususnya dalam hal menangani kasus-kasus kecil. Salah satu cara penyelesaian problematika tersebut ialah dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa secara daring atau *Online Dispute Resolution (ODR)*. Perlu diketahui, berdasarkan data dari Google Temasek pada 2019, peningkatan transaksi mencapai lebih dari tujuh kali dari nilai transaksi pada 2015, yaitu dengan nominal awal \$5,5 miliar menjadi nilai \$38 miliar. Khusus Indonesia, Global Web Index mencatat bahwa per 2018 aktivitas transaksi konsumen melalui *e-commerce* berada pada posisi tertinggi di dunia.¹⁰

Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK) bersama *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit Indonesia (GIZ)* menyusun kajian terkait peluang dan tantangan atas implementasi ODR. Kajian tersebut merespons komitmen regional dalam rangka perlindungan konsumen yang dirumuskan melalui *ASEAN Strategic Action Plan on Consumer Protection (ASAPCP 2025)*. Strategi tersebut merupakan upaya membangun perkembangan sistem perlindungan konsumen pada masing-masing tingkat nasional dan regional yang efektif dalam menangani masalah yang dihadapi konsumen, khususnya sejak berkembangnya transaksi perdagangan secara daring. Berkaitan dengan hal itu, pemerintah Indonesia juga berinisiatif

⁹ Mochamad Januar Rizki, *Mendorong Penerapan ODR dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce* <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60c9b9f2b560a/mendorong-penerapan-odr-dalam-penyelesaian-sengketa-konsumen-e-commerce/?page=3> diakses pada tanggal 15 November 2021

¹⁰ *ibid.*,

melakukan perubahan, termasuk memastikan konsistensi kerangka peraturan dalam menghadapi masalah dari interaksi baru, seperti digitalisasi ekonomi dan perdagangan lintas batas. PSHK menyatakan Indonesia sesungguhnya memiliki beberapa regulasi yang mendukung ODR, yaitu UU No.19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), dan beberapa peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai salah satu negara anggota ASEAN, terdapat urgensi keberadaan mekanisme ODR untuk menangani sengketa yang bersifat lintas batas. Hal ini dikarenakan sistem perlindungan konsumen di negara-negara ASEAN berbeda-beda. Maka dari itu ODR dianggap sebagai suatu inovasi di bidang *legal technology* dalam hal penanganan kasus yang bersifat kompetitif dan *people oriented*. Namun masih terdapat beberapa perdebatan terkait mekanisme ODR dalam menangani suatu sengketa. Beberapa permasalahan tersebut ialah dalam hal pembagian peran dari unsur *human* dan *non-human*, faktor emosional pihak bersengketa yang sulit dinilai kebenarannya dalam metode daring, dan permasalahan koneksi jaringan internet.¹¹

Indonesia telah mempunyai pengaturan mengenai ADR melalui UU No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS). UU ini meliputi pengaturan mengenai penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak karena hubungan hukum tertentu ataupun karena kerugian yang timbul dari hukum hukum tersebut.¹² Arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli adalah cakupan penyelesaian sengketa yang diatur dalam UU AAPS. Begitupun, acara atau prosedur yang berlaku dalam arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa serta putusan dan

¹¹ Ibid.,

¹² Pasal 2 UU AAPS.

pendaftaran/pelaksanaan putusnya menjadi cakupan dari UU ini.¹³ UU AAPS telah menjadi basis pengaturan ADR di luar lembaga peradilan di Indonesia.

Dalam kaitan antara UU AAPS dan ODR, UU AAPS belum mencakup pengaturan mengenai ODR. Walaupun begitu, hal ini bukan berarti ODR tidak dapat diimplementasikan. Oleh karena perselisihan muncul dari hubungan hukum yang biasanya berlandaskan perjanjian, para pihak bebas untuk menentukan pilihan forum dalam perjanjian tersebut termasuk menggunakan ADR versi daring alias ODR sebagai pilihan penyelesaian sengketa.¹⁴ Meski demikian, acara atau prosedur yang berlaku tetap menggunakan UU AAPS dan peraturan atau pedoman lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa.

Selain UU AAPS, UU No. 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19/2016 (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 80/2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP *E-Commerce*) juga bisa memberikan basis hukum bagi pengimplementasian ODR terutama bagi *e-commerce*. Bahkan, berdasarkan PP *E-commerce*, penyelesaian sengketa *e-commerce* atau dapat dilakukan secara elektronik melalui ODR sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁵ Apa yang dimaksud dengan ODR dalam PP *E-commerce* adalah ODR yang diselenggarakan lembaga yang terakreditasi atau melalui lembaga pemerintahan/otoritas yang berwenang untuk itu dan ditunjang oleh profesional penunjang seperti advokat atau mediator.¹⁶ Pemilihan forum ODR kembali kepada kesepakatan para pihak dalam melakukan transaksi secara elektronik. Begitupun, pilihan hukum dan forum dalam penyelesaian sengketa dalam hal *e-commerce* lintas batas (*cross-border e-commerce*) juga diserahkan kepada para pihak. Dalam hal para pihak tidak melakukan pilihan hukum dan forum ketika terjadi sengketa atau beda pendapat,

¹³ Lihat Pasal 6 dan Pasal 27-51 UU AAPS.

¹⁴ Meline Gerarita Sitompul, M. Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, *loc.cit.*, hlm. 78.

¹⁵ Pasal 72 ayat (3) PP *E-commerce*.

¹⁶ Penjelasan Pasal 72 ayat (3) PP *E-commerce*.

maka hukum dan forum yang berlaku didasarkan kepada asas Hukum Perdata Internasional (HPI).¹⁷

Dari aspek kerangka kelembagaan dalam regulasi terkait ADR, penyelenggaraan ADR di luar lembaga peradilan tersebar pada lembaga ADR yang didirikan oleh pemerintah, swasta, asosiasi, dan/atau sektor industri/ ekonomi tertentu. Lembaga pemerintah yang menyelenggarakan ADR misalnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga swasta yang menjadi tempat ADR secara umum yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia menjadi lembaga yang didirikan oleh sejumlah asosiasi perbankan di Indonesia. Sementara itu, Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi Indonesia (BAKTI), dan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) adalah contoh lembaga yang didirikan berdasarkan sektor industri/ekonomi tertentu.

UU AAPS tidak memberikan pengaturan lebih detail mengenai pembentukan lembaga dan juga tugas, fungsi, serta wewenangnya. Namun demikian, UU ini mengatur mengenai kompetensi dan acara/prosedur yang berlaku. Dari aspek kompetensi, lembaga arbitrase mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapat yang lebih luas yaitu tidak hanya mekanisme arbitrase, namun juga mencakup mediasi, konsiliasi, negosiasi, konsultasi, dan penilaian ahli.¹⁸ Namun, lembaga mediasi tidak dapat menyelesaikan sengketa

¹⁷ Pasal 18 ayat (3) dan Pasal 18 ayat (5) UU ITE jo. Pasal 73 ayat (2) dan Pasal 74 ayat (2) PP *E-commerce*. Pada saat tulisan ini dibuat, RUU Hukum Perdata Internasional yang akan menjadi regulasi penopang transaksi dan hubungan hukum perdata yang sifatnya lintas batas atau transnasional sudah masuk dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2020-2024 untuk dilakukan pembahasan. Tentu saja, kehadirannya dinanti mengingat potensi sengketa transnasional akan meningkat dan lembaga peradilan serta lembaga penyelesaian sengketa akan terbantu apabila RUU HPI nanti disahkan. Lihat Dewan Perwakilan Rakyat RI, Program Legislasi Nasional: Prolegnas 2020-2024, <http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list> (diakses 23 November 2021).

¹⁸ Hal ini tercermin dari Pasal 6 ayat (4) UU AAPS. Pasal tersebut menyatakan berikut: "Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi

dengan mekanisme arbitrase.¹⁹ Dari aspek acara/ prosedur yang berlaku, lembaga arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa dapat membuat peraturan terkait acara/prosedur. Namun demikian, pemilihan acara/prosedur tergantung kepada kesepakatan para pihak sepanjang tidak bertentangan dengan UU AAPS.²⁰

Eksistensi regulasi ADR dan *E-commerce* menunjukkan bahwa ODR sudah mempunyai basis dukungan regulasi dalam pelaksanaannya. Walaupun belum menopang secara khusus mengenai pengaturan ODR, perangkat aturan-aturan tadi bisa menjadi acuan dalam membuat peraturan yang lebih khusus dan detail mengenai ODR. Aturan khusus ini bagaimanapun diperlukan untuk mencapai tata kelola yang baik atas ODR dan kelembagaannya. Dengan desain tata kelola yang baik, ODR bisa menjadi pilihan masyarakat atau publik dan menjelma menjadi sarana terdepan dalam penyelesaian sengketa para pihak.

Negara Indonesia dapat dikatakan mendukung pembentukan *Online Dispute Resolution* (ODR) didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam UU ITE nomor 11 Tahun 2008 yaitu Pasal 41 ayat (1) yaitu “masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik”. Dan dilanjut dengan ayat (2) yang mengatakan “peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” dan diperkuat dengan ayat (3) yang berbunyi “ lembaga sebagaimana pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi”. Berdasarkan Pasal 41 ayat (3) bahwa Indonesia sangat mendukung pembentukan ODR sebagai sebuah lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. UU ITE dalam Pasal 40 ayat (2) disebutkan bahwa Pemerintah Indonesia melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik

sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.”

¹⁹ Hal ini terlihat dari Pasal 34 ayat (1) UU AAPS yang berbunyi: “Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan dengan menggunakan lembaga arbitrase nasional atau internasional berdasarkan kesepakatan para pihak.” Dalam pasal ini tidak disebutkan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya bisa menyelesaikan sengketa dengan mekanisme arbitrase.

²⁰ Pasal 31 jo. Pasal 34 UU AAPS.

yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa tujuan dari ODR adalah untuk memfasilitasi persengketaan yang terjadi secara online atas transaksi – transaksi elektronik yang merugikan pihak tertentu. Sengketa yang muncul sangat dimungkinkan dapat mengganggu kepentingan umum sehingga harus dengan cepat walaupun pihak yang terlibat sengketa lintas geografis, bahasa dan yurisdiksi hukum yang berbeda. Selain Pasal 41 ayat (1)(2)(3), bisa kita lihat pada Pasal 18 ayat (4) adalah bentuk dukungan Indonesia terhadap pembentukan ODR yang berbunyi bahwa “para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya” kemudian diteruskan ayat (5) yang berbunyi jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum perdata internasional”. Artinya pada ayat (5) ini diperjelas bahwa ODR dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang didasari oleh hukum perdata internasional. Sebagaimana kita ketahui bahwa ODR saat ini merupakan bagian dari penyelesaian sengketa alternatif yang diakui secara internasional melalui kegiatan Persatuan Bangsa – Bangsa (United Nations) yang selalu mengadakan konferensi ODR tahunan dan telah membentuk Expert Group on ODR. Fungsi ODR untuk dimanfaatkan oleh masyarakat, diyakinkan oleh Pemerintah Indonesia melalui UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 38 ayat (1) yang berbunyi “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian negara”. Dapat dicermati bahwa masyarakat diminta oleh negara untuk mengajukan gugatan apabila terjadi kerugian akibat transaksi yang dilakukan sistem elektronik seperti contoh yaitu perdagangan secara elektronik (ecommerce), pembayaran secara elektronik (e-payment), pelelangan secara elektronik (eprocurement), penandatanganan kontrak kerja secara

elektronik (e-contract), dan bentuk – bentuk lainnya dalam media teknologi informasi. Masyarakat yang menggunakan fasilitas ODR inipun dilindungi serta dibatasi oleh UU ITE nomor 11 Tahun 2008 apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan yang mengakibatkan kerugian pihak – pihak yang bersengketa melalui ODR dengan Pasal 35 yang menyebutkan bahwa “ setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi elektronik dan atau dokumen elektronik tersebut dianggap seolah – olah data yang otentik”. Dapat diartikan bahwa UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 35 melindungi pihak – pihak yang dirugikan apabila ada pihak yang bersengketa melalui ODR, memanipulasi informasi elektronik dan/atau dokument elektronik agar dianggap sebagai bukti yang otentik dan sah. Kerahasiaan sengketa beserta dokumen elektronik yang diselesaikan melalui ODR juga dilindungi melalui Pasal 32 ayat (2) yaitu “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentrasfer informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik kepada sistem elektronik orang lain yang tidak berhak. Penyedia jasa ODR pun akan dilindungi oleh UU ITE melalui Pasal 33 apabila ada pihak – pihak yang berusaha mengganggu atau menghentikan fungsi dari ODR menggunakan fasilitas teknologi informasi dengan Pasal 33 yang menyebutkan bahwa “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan tindakan apapun yang berakibat terganggunya sistem elektronik dan/atau mengakibatkan sistem elektronik menjadi tidak bekerja sebagaimana mestinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penerapan ODR meliputi pelaksanaan penyelesaian sengketa yang diselenggarakan secara elektronik baik dalam konteks ODR sebagai *supporting technology* maupun *enabling technology*. Secara praktik di luar negeri, ODR juga meliputi penyelesaian sengketa yang diselenggarakan lembaga peradilan, lembaga ADR, dan penyediaan ODR sektor privat. Indonesia sesungguhnya sudah mempunyai kerangka hukum pengaturan ODR, khususnya bagi transaksi *e-commerce*. Secara normatif dan praktik di Indonesia, sama halnya dengan ODR di luar negeri, ODR di Indonesia terkait dengan *e-commerce* bisa meliputi penyediaan ODR melalui perusahaan *e-commerce* atau *marketplace*.

B. Saran

ODR perlu diatur secara khusus agar bisa memberikan kepastian hukum penyelesaian sengketa khususnya bagi *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Brian Fitzgerald, Anne Fitzgerald, Eugene Clark, Gaye Middleton, Yee Fen Lim
“*Internet and E-commerce Law, Business and Policy*”. 2011: Thomson Reuters :
USA

Budhijanto, Dandrivanto, Hukum telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi
Informasi: Regulasi dan Konvergensi, Bandung: Refika Aditama, 2010.

Faiz Aziz, Muhammad & DKK, Digitalisasi dan Akses Konsumen Terhadap
Keadilan (Consumer Access To Justice) Di Indonesia: Online Dispute Resolution
(ODR), Jakarta : Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2021.

Kantaatmadja, Komar, Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase Di Indonesia,
Bandung:PT. Citra aditya Bakti, 2001.

Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, Pelindungan sektor jasa keuangan. (Jakarta:
raja grafindo persada, 2015.

Phet Sengpunya, Phet, Online Dispute Resolution Scheme for E-Commerce:
The ASEAN Perspectives, Pécs Journal of International and European Law -
2020/I.

Mochamad Januar Rizki, **Mendorong Penerapan ODR dalam Penyelesaian
Sengketa Konsumen E-Commerce**

[https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60c9b9f2b560a/mendorong-
penerapan-odr-dalam-penyelesaian-sengketa-konsumen-e-commerce/?page=3](https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt60c9b9f2b560a/mendorong-penerapan-odr-dalam-penyelesaian-sengketa-konsumen-e-commerce/?page=3)