

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia

Lovika Augusta Purwaningtyas¹⁾, Rindang Gici Oktaviani²⁾, Arifan Oktafianto³⁾

Universitas Abdurachman Saleh Situbondo^{1,2,3)}

lovika_augusta@unars.ac.id¹⁾ rindanggici@unars.ac.id²⁾ arifanoktafianto671@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Internet tidak hanya terbatas untuk digunakan sebagai media informasi yang bisa di akses masuk ke dalam media sosial, tetapi juga dapat digunakan yang bernilai untuk melakukan transaksi perdagangan yang telah diperkenalkan di Indonesia yaitu yang dikenal dengan *e-commerce*. Hal ini memungkinkan terjadi sengketa di dalam melakukan transaksi *e-commerce*, biasanya terjadi dalam satu hubungan konvensional. Penelitian ini bertujuan agar pemerintah melakukan pembaruan terhadap Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan mengkonstruksi kembali substansi mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan memasuki ketentuan *Online Dispute Resolution* (ODR) serta mekanisme penyelesaian sengketanya. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yang biasanya pendekatan yang digunakan Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), dan pendapat para sarjana dengan teknik pengumpulan bahan hukum studi kepustakaan. Adapun hasil dalam penelitian berdasarkan rumusan masalah antara lain: (1). ODT merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang paling tepat karena lebih efektif dan efisien serta tidak terhalang kondisi geografis. (2). Mekanisme penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) sama seperti penyelesaian sengketa konvensional pada umumnya. Hanya saja dalam ODR berbeda pada media yang digunakan, yakni mempergunakan media internet (*International Network*). Sehingga pada penyelesaian sengketa *online*, jenis penyelesaiannya menjadi: negosiasi *online*, mediasi *online*, dan arbitrase *online*.

Kata Kunci

Penyelesaian Sengketa; Konsumen; *Online Dispute Resolution*

The internet is not only limited to being used as a medium of information that can be accessed through social media, but it can also be utilized for valuable purposes such as conducting trade transactions that have been introduced in Indonesia, known as e-commerce. This allows for disputes to arise in the conduct of e-commerce transactions, which typically occur within a conventional. The purpose of the study encouraged the government to update Act number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution, by reconstructing the substance of Alternative Dispute Resolution and reviewing the Online Dispute Resolution (ODR) provisions and dispute resolution mechanisms. The type of research is a normative legal research method, the approach usually uses the Statute Approach, Conceptual Approach, and the academic law doctrine. The collecting techniques for legal materials by library studies. The results in the research are based on legal issues, namely: 1). ODR is the most appropriate alternative dispute resolution because it is more effective and efficient and is not hindered by geographical conditions. (2). The dispute resolution mechanism through Online Dispute Resolution (ODR) is the same as conventional dispute resolution in general. It is just that in ODR it differs in the communication media, namely using

internet media (International network). In online dispute resolution, the types of resolution are online negotiation, online mediation, and online arbitration.

Keywords

Dispute Resolution; Consumers.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Internet merupakan evolusi cara berkomunikasi dan cara memperoleh informasi. Internet sudah dan tidak diragukan lagi akan terus memiliki dampak luar biasa pada banyak profesi dan bisnis (Hames dan Ekern, 2021). Melalui internet saat ini mulai tumbuh komunitas-komunitas yang mengkhususkan diri dalam memperdagangkan barang-barang tertentu. Pelaku-pelaku bisnis sekarang mulai bergabung dalam situs-situs yang mewadahi komunitas mereka. Situs-situs tersebut mewajibkan penggunaanya untuk menjadi anggotanya terlebih dahulu, namun ada juga yang tidak. Setelah internet terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai digunakan juga untuk kepentingan perdagangan. Setidaknya ada dua hal yang mendorong kegiatan perdagangan dalam kaitannya dengan kemajuan teknologi yaitu meningkatnya permintaan atas produk-produk teknologi itu sendiri dan kemudahan untuk melakukan transaksi perdagangan (Raharjo, 2002). Di dalam dunia bisnis saat ini, penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak disukai oleh banyak pihak terutama kalangan pelaku bisnis, proses peradilan yang berlangsung rumit, birokratis, serta bertele-tele, jelas akan berdampak pada panjangnya waktu, tenaga, dan biaya yang mahal, hal ini tentu sangat tidak sejalan dengan "Asas Peradilan Dilakukan dengan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan". Adanya ketidakpuasan terhadap proses pengadilan ini melandasi terbentuknya mekanisme penyelesaian sengketa melalui non-litigasi. Mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi ini diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini lebih dikenal sebagai istilah *e-commerce*.

Hadirnya *e-commerce* di Indonesia yang semakin berkembang juga menimbulkan beberapa hal yang seharusnya menjadi sebuah kesangsian, khususnya terkait sengketa yang melibatkan dua atau lebih pihak yang bermasalah di dalam pemberlakuan bisnisnya. Sengketa merupakan suatu kondisi atau situasi yang timbul disebabkan oleh adanya perbedaan pendapat, pertengkarahan, pembantahan, pertikaian atau perselisihan antara individu atau kelompok dalam suatu hubungan, karena hak salah satu dari mereka dilanggar (Famauri, 2018). Persengketaan di dalam bisnis khususnya bagi para pelaku bisnis lebih banyak didominasi oleh pengusaha yang tidak mau menyelesaiannya di meja hijau, sehingga Indonesia

memberikan kemudahan dengan hadirnya Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Perdagangan elektronik merupakan model transaksi dengan karakteristik yang berbeda dengan model konvensional, metode baru ini mampu menghasilkan bisnis secara langsung ataupun sering disebut *online*. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep perdagangan yang telah ada dapat berubah menjadi konsep telemarketing, yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet (Syafrina, R., 2016). Untuk itu dicari alternatif penyelesaian sengketa yang memudahkan proses penyelesaian sengketa secara *online*. Dalam konteks ini, lahirlah mekanisme penyelesaian secara damai yang dituangkan dalam proses non litigasi yaitu, *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Jalur litigasi bukanlah satu-satunya cara penyelesaian sengketa. Ada cara alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satunya cara yang dapat menyelesaikan sengketa dengan cara alternatif ADR (*Alternative Dispute Resolution*). ODR merupakan metode yang sama dengan penyelesaian ADR, yang membedakannya hanya terletak pada mekanismenya, iaitu secara *online*. ODR adalah bentuk penyelesaian sengketa yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam proses penyelesaian sengketa di antara para pihak yang terlibat (Thurmudzi dan Nasution, 2022). Tidak jauh berbeda dengan konsep ADR yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, penyelesaian sengketa secara *online* menggunakan negosiasi, mediasi, konsiliasi atau arbitrase bahkan kombinasi antara semuanya (Barkatullah, 2020).

Online Dispute Resolution (ODR) adalah penyelesaian sengketa *online*, dapat dikatakan sebagai bentuk aplikasi teknologi untuk melakukan penyelesaian sengketa. Kelebihan bagi pembeli dan pelaku usaha transaksi *e-commerce* dalam penyelesaian sengketa melalui ODR, antara lain: Menghemat waktu dan uang. Tidak ada biaya perjalanan bagi para pihak yang netral dan para pihak yang bersengketa. Jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan intimidasi dalam proses (Harahap, 2022). Sedangkan kelemahan dari *Online Dispute Resolution* (ODR) ini, proses secara *online* yang jika diterapkan di Negara Indonesia, belum tersedianya kelengkapan serta petunjuk runtut serta pengaksesan internal yang baik. Dikarenakan sekarang memasuki era digital dan juga era globalisasi, kegiatan transaksi dapat dilakukan lebih mudah melalui komputer maupun ponsel. Meningkatnya transaksi secara *online* tentu juga membuat potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha semakin besar. Sehingga, perlu adanya antisipasi terhadap risiko atas transaksi *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 tersebut ialah dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa secara *online* atau *Online Dispute Resolution (ODR)*. Berdasarkan latar belakang di atas maka Penulis tertarik untuk meneliti, menganalisa, dan menuangkan dalam tulisan yang berbentuk skripsi dengan judul Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan yang digunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendapat para sarjana dengan teknik pengumpulan bahan hukum studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* Perkembangan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.

Berkembangnya jumlah produk dan layanan jasa dalam bidang industri menyebabkan berkembangnya juga interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha yang dinamis. Sehingga kemungkinan terjadinya sengketa juga menjadi tak terhindarkan karena kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah, baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar. Oleh karena itu untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sangat diperlukan adanya undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen (Holijah, 2020). Pada dasarnya negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak yang dimiliki oleh setiap warga negaranya. Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen secara historis ditunjukkan dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada 11 Mei 1973 yang kemudian disusul dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Putra, et., al., 2022). Berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum cukup untuk dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen. Dalam pelaksanaannya diperlukan adanya lembaga yang dapat mendukung penerapannya, antara lain dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan sebuah badan yang berada dibawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk menjalankan amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada tahap pertama telah dibentuk 10 (sepuluh) BPSK berdasarkan Keputusan Presiden

Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Menindak lanjuti pembentukan BPSK tersebut kemudian keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Adanya pengembangan alternative lembaga penyelesaian sengketa konsumen dari pola penyelesaian sengketa konsumen saat ini merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan, dan menjamin hak-hak konsumen. Kedudukan badan perlindungan konsumen nasional memiliki persamaan dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Dalam Pasal 1 ayat (9) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa BPKN sebagai lembaga yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Hanya saja berbeda pada historis inisiatif pembentukannya. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat berasal dari arus bawah (*bottom up*), sedangkan badan perlindungan konsumen nasional inisiatifnya datang dari arus atas (*top down*) (Holijah, 2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen dibagi dalam dua bagian. Pertama, *no conflict (pre-purchase)*, yaitu apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *legislation*, dimana perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan berbagai peraturan perundang-undangan. *Voluntary self regulation*, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui perancangan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (*voluntary*) dalam perusahaannya (baik barang maupun jasa). Kedua, apabila terjadi konflik pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui *litigation*, yaitu perlindungan hukum kepada konsumen, yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha ke pengadilan atau BPSK (Gunawan, 2001). Terdapat beberapa problematika dalam pelaksanaan eksekusi putusan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, putusan BPSK dari hasil konsolidasi, arbitrase, dan mediasi bersifat final dan mengikat.

Dalam Prinsip *res judicata pro veritate habetur*, suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum dinyatakan sebagai suatu putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap

(*inkracht van gewijsde*). Akan tetapi dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa para pihak ternyata masih bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan oleh BPSK. Sehingga bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat. Dilain sisi, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan (*fiat eksekusi*) ke Pengadilan. Dalam praktek, tidak mungkin memintakan penetapan eksekusi karena belum ada peraturan atau petunjuk tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Sehingga dikeluarkan Perma No.1 tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Pada dasarnya Perma tersebut hanya mengatur mengenai pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Perma Perma No.1 tahun 2006, yang menegaskan bahwa yang bisa diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK.

Sedangkan keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali tidak diatur (Helmi, 2015). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dikatakan belum efektif. Sebagai contoh, di DKI Jakarta pada tahun 2015 dari 512 persidangan di BPSK DKI Jakarta namun hanya 130 kasus yang selesai. Kemudian pada tahun 2016 ada 216 kasus dan terselesaikan sebanyak 90 kasus. Pada tahun 2017 ada 128 kasus, dan hanya 75 kasus yang terselesaikan. Pada tahun 2018 dari 170 kasus yang diajukan ke BPSK hanya 75 kasus dapat diselesaikan melalui mediasi konsiliasi dan arbitrase. Sedangkan 95 kasus tidak mencapai kesepakatan para pihak (Rimanda, 2019). Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menghadapi berbagai permasalahan, diantaranya adalah terlalu kompleksnya tugas dan fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan termasuk pembinaan dan pengawasan. Selain itu belum adanya aturan yang tegas mengenai alokasi anggaran serta kurangnya SDM anggota BPSK, dan rendahnya kesadaran hukum konsumen dan juga pelaku usaha menjadi hambatan dalam terlaksananya perlindungan bagi konsumen (Atuti, 2015). Selain itu, penggunaan internet saat ini tidak terbatas pada berbagai informasi yang tersedia di berbagai platform media sosial. Tetapi juga meluas ke aktivitas perdagangan digital, yaitu *e-commerce*. Perluasan aktivitas perdagangan digital berbanding lurus dengan peningkatan perselisihan antara konsumen dan pelaku ekonomi. Berdasarkan data yang disampaikan Cetak Biru PMO Sistem Pembayaran Bank Indonesia, jumlah transaksi *e-commerce* berjumlah 140 juta transaksi pada September 2022. Dari keadaan tersebut timbul masalah baru yaitu semakin sering terjadi perselisihan yang harus diselesaikan (Sitompul, *et., al.*, 2016).

Indonesia sebenarnya telah mengadopsi konsep penyelesaian sengketa ADR melalui kerangka regulasi Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan



Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Elektronik, dan UU Arbitrase. Secara konsep, menurut UNCITRAL, ODR didefinisikan sebagai "*a mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and others*". Sementara itu, OJK Indonesia mendefinisikan ODR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa alternatif dengan mengandalkan internet dan media elektronik. Sehingga para pihak tidak harus berada di tempat yang sama secara fisik Dengan demikian kecepatan digitalisasi yang cepat membutuhkan upaya luar biasa yang dibangun oleh alat-alat teknis ke dalam mekanisme pemecahan masalah. Penyelesaian sengketa elektronik (*e-commerce*) pada dasarnya termasuk kedalam ranah hukum perjanjian sehingga berlaku atas kebebasan berkontrak. Artinya para pihak bebas melakukan pilihan hukum dan pilihan forum penyelesaian sengketa yang akan dipakai apabila terjadi sengketa keperdataan di antara mereka. Dengan berkembangnya cara penyelesaian sengketa melalui teknologi dan komunikasi, maka seharusnya kendala penyelesaian sengketa mengenai keadaan geografis terpisah sudah bukan menjadi penghalang lagi.

Perkembangan *Online Dispute Resolution* (ODR)

Dalam perkembangannya ODR dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan aksesibilitas dalam penyelesaian sengketa, saat ini negara-negara di dunia sedang mengembangkan sarana penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan teknologi jaringan (*online*). Penyelesaian sengketa dalam jaringan (*daring/online*) tersebut dikenal dengan nama *Online Dispute Resolution* (ODR). *Civil Resolution Tribunal* berjalan dengan lima tahap sebagaimana dijelaskan dibawah ini: *started and Apply* dimulai dengan Penjelajah Solusi dari system *Civil Resolution Tribunal*. Penjelajah Solusi merupakan sebuah aplikasi yang akan mendiagnosis perselisihan penggugat, dan mengirim penggugat ke formulir aplikasi yang benar untuk jenis perselisihan. Informasi dan alat hukum gratis seperti templat surat yang disesuaikan dapat membantu penggugat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut. Jika penggugat memutuskan untuk mengajukan penyelesaian sengketa *Civil Resolution Tribunal*, penggugat akan mengisi formulir aplikasi *online* dan membayar biaya. *Respond to a Dispute* jika berada pada sisi sebagai responden dalam perselisihan *Civil Resolution Tribunal*, maka kita harus merespons gugatan perselisihan tersebut. Jawabannya adalah kesempatan kita untuk menjelaskan perselisihan dari sisi lawan.

Negotiation setelah semua pihak telah menanggapi perselisihan, kita akan diberi kesempatan untuk bernegosiasi. Kita dapat mencoba menyelesaikan perselisihan hanya dengan membicarakannya dan mencapai kesepakatan. Pengecualian diklaim untuk penentuan cedera ringan dalam sengketa cedera kendaraan bermotor. Ini biasanya tidak melalui negosiasi. *Facilitation* jika tidak dapat menyelesaikan



perselisihan melalui negosiasi, manajer kasus akan mencoba membantu untuk mencapai kesepakatan melalui fasilitasi. Perjanjian dapat diubah menjadi perintah, dan ditegakkan seperti perintah pengadilan. *Civil Resolution Tribunal Decision* jika tidak dapat mencapai kesepakatan melalui negosiasi atau fasilitasi, anggota Civil Resolution Tribunal independen akan membuat keputusan tentang perselisihan tersebut. Keputusan Civil Resolution Tribunal dapat ditegakkan seperti perintah pengadilan.

Urgensi Pengaturan *Online Dispute Resolution (ODR)* Di Indonesia

Urgensi pengaturan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)* dalam menyelesaikan sengketa *online*, didasarkan pada beberapa prinsip yang menjadi ciri sengketa pembeda *Online Dispute Resolution* dari penyelesaian sengketa konvensional, yang dimana dilaksanakan tanpa bantuan dari media elektronik, yaitu adanya: Transparansi, yang dimaksud transparansi adalah yang didapat oleh para pihak mengenai tata cara pelaksanaan penyelesaian sengketa dan hasil dari penyelesaian sengketa secara terbuka. Aksesibilitas, yang dimaksud dalam hal ini adalah ketiadaan rintangan biaya, dan dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)* memungkinkan para pihak pelaksana kontrak elektronik mengakses penyelesaian sengketa kontrak elektronik tanpa adanya hambatan ruang dan waktu. Independensi, yang dimaksud dengan independensi adalah terjaganya independensi para pihak sebagai pengambilan keputusan hasil penyelesaian sengketa kontrak elektronik. Kepraktisan, yang dimaksud dalam hal ini ialah, kepraktisan penyelesaian sengketa *online* dalam menyelesaikan sengketa dan waktu penyelesaian yang lebih cepat dibandingkan proses pengadilan konvensional. Pada Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memang belum diatur mengenai pelaksanaan *Online Dispute Resolution (ODR)*, akan tetapi hal ini tidak berarti bahwa *Online Dispute Resolution (ODR)* tidak dapat diimplementasikan. Maka dari perselisihan muncul dari hubungan hukum yang biasanya berlandaskan perjanjian, para pihak bebas untuk menentukan pilihan forum dalam perjanjian (Sitompul, et., al., 2016).

Banyaknya cara penyelesaian sengketa tentu akan memberikan peluang kepada para pihak untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang akan digunakan. Pada dasarnya sengketa elektronik (*e-commerce*) termasuk kedalam ranah hukum perjanjian sehingga, jika ditinjau berdasarkan KUH Perdata (BW) buku ketiga tentang perikatan maka berlaku pula asas-asas hukum perjanjian seperti: Asas Konsensualisme bahwa suatu perikatan itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak (Tutik, 2008). Hal ini sesuai dengan isi Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata Agar terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat, yakni: Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, Kecakapan untuk membuat suatu



perikatan, Suatu pokok persoalan tertentu, dan Suatu sebab yang tidak terlarang. Asas Kebebasan Berkontrak Asas ini dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata, yang berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagaimana mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat dibatalkan kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Asas *Pacta Sunt Servanda* bahwa hakim atau para pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah Undang-Undang. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada Pasal 1338 KUH Perdata diatas, dengan begitu para pihak harus mentaati perjanjian yang telah disepakati, bahkan jika mereka memilih untuk menyelesaikan sengketa secara ODR. Dalam kaitan antara Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan ODR, Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa belumlah mencakup pengaturan mengenai ODR. Hal ini bukan berarti ODR tidak dapat diimplementasikan.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Umumnya.

Proses penyelesaian sengketa yang sudah dikenal sejak lama adalah melalui proses litigasi di pengadilan. Proses litigasi cenderung menghasilkan masalah baru karena sifatnya yang win-lose, tidak responsif, *time consuming* proses berperkara nya, dan terbuka untuk umum. Seiring dengan perkembangan zaman, proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan pun ikut berkembang. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*) dan kerahasiaan para pihak terjamin (*confidentiality*), proses beracara lebih cepat dan efisien. Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan administratif sebagaimana beracara di pengadilan umum dan win-win solution. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR.) (Astuti, 2018).

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi (Pengadilan).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa inggris, yaitu Litigation, yang artinya peradilan. Pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”. Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non-Litigasi.

Litigation artinya pengadilan. Jadi non-litigasi adalah di luar pengadilan. Tugas dari non-litigasi adalah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui perdamaian dengan perancangan kontrak yang baik. Penyelesaian sengketa secara non litigasi meliputi bidang yang sangat luas bahkan mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum (Wirayawan, I., W dan Artadi., K., I., 2010). Penyelesaian sengketa secara non-litigasi adalah penyelesaian masalah hukum dan nurani sehingga hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk untuk mentaati kesepakatan/perdamaian secara sukarela tanpa ada yang merasakalah. Penyelesaian sengketa melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat *“win-win solution”*, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses non-litigasi ini sifat kerahasiaannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan (Muryati., D., T dan Heryanti, B., R, 2011). Metode penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi, yaitu penyelesaian sengketa melalui negosiasi, mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi.

Kata negosiasi dalam terminology bahasa inggris disebut dengan *“negotiate”* dan *“negotiation”*, yang berarti perundingan (Fitriono, R., A., 2011). Dapat diartikan bahwa negosiasi merupakan suatu diskusi yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, negosiasi didefinisikan sebagai: Proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain; Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa.

Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh mediator. Mediator menyerahkan semuanya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai biaya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terlanggarnya kembali kerugian konsumen. Sedangkan mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan permasalahan yang diberikan kepadanya. Berbeda dengan konsiliasi, proses penyelesaian sengketa melalui mediasi menuntut mediator untuk lebih aktif mencari solusi baik berupa nasehat, petunjuk, saran maupun upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.



Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi

Seperti halnya mediator, konsiliator dalam menyelesaikan sengketa hanya berfungsi sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi ahli dan bila diperlukan menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut, dan apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama, majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

Penyelesaian Sengketa Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang ke BPSK harus mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis, yang berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang mewakili semua unsur, jumlah minimal 3 (tiga) orang dan ditambah dengan bantuan seorang panitera (Atuti, 2015).



Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR).

Pada dasarnya, *Online Dispute Resolution* (ODR) sama seperti penyelesaian sengketa konvensional pada umumnya, yang membedakannya hanya terletak pada medianya saja. sebagaimana didefinisikan merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan teknologi internet, dan sebagaimana dalam keberadaannya jenis penyelesaian sengketa *online* ini dapat dibagi menjadi bentuk negosiasi *online*, mediasi *online*, dan arbitrase *online* (Ichsan, et., al., 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa: a. Urgensi pengaturan penyelesaian sengketa melalui ODR (*Online Dispute Resolution*) di Indonesia telah mengadopsi konsep penyelesaian sengketa *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam beberapa regulasi, hanya saja masih tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. b. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* sama seperti penyelesaian sengketa konvensional pada umumnya. Hanya saja dalam ODR berbeda pada media yang digunakan, yakni mempergunakan media internet (*Intenational network*). Sehingga pada penyelesaian sengketa *online*, jenis penyelesaiannya menjadi: negosiasi *online*, mediasi *online*, dan arbitrase *online*. Konsep *Online Dispute Resolution (ODR)* masih tersebar dalam beberapa peraturan perundang – undangan di Indonesia tentu akan menyulitkan dalam penegakan hukumnya. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* pemerintah harus menyediakan prosedur seperti tata cara berbasis elektronik seperti *full Automated Cyber negotiation*, *Using software and facilitator* dan *Using Online Technology Alternative*

REFERENSI

Buku

- Amirudin dan Asikin, Zainal. (2020). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Cet II. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Bachtiar. (2018). Metode Penelitian Hukum. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Barkatullah, A., H. 2020. sengketa transaksi e-commerce internasional, Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat.
- Famauri, A. T. (2018). Mediasi Independen Dalam Sengketa E-Banking. Yogyakarta: Litera.
- Hames, J. B., & Ekern, Y. (2023). *Pengantar Hukum Perspektif Amerika Serikat*. Nuansa Cendekia.

- Harahap, A. R. N., Idayanti, S., & Rahayu, K. (2022). *Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara*. Penerbit NEM.
- Kurniawan. 2016. Hukum Perlindungan Konsumen. Pustaka Bangsa. Mataram.
- Makarim, E. (2006). Pengantar hukum telematika: Suatu kompilasi kajian. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Raharjo, A. (2002). *Cybercrime: Pemahaman dan upaya pencegahan kejahatan berteknologi*. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2002.
- Santoso, E. (2018). *Pengaruh Era Globalisasi terhadap hukum bisnis di Indonesia*. Prenada Media. Jakarta.
- Sutiyoso, Bambang. 2004. Penyelesaian Sengketa Bisnis. Yogyakarta. Rajawali.
- Widnyana, Made 2014. Alternatif Penyelesaian Sengketa & Arbitrase. Fikahati Naeska. Jakarta.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LNNo. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821 Tahun 1999.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentan Perubahan Atas Undang -Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi danTransaksi Elektronik, LN No.251 Tahun 2016, TLN No. 5952.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, LN No 45 Tahun2014, TLN No. 5512Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistemdan Transaksi Elektronik, LN No. 185 Tahun 2019, TLN No. 6400. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektrnik, LN No. 222 Tahun 2019, TLN No. 6420.

Jurnal

- Anwar, Y. N., & Muhamad, H. (2022, June). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia: Efectiveness Of The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) As A Consumer Settlement. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Kebijakan Publik, Hak Asasi Manusia dan Keadilan (Sentuhan Keadilan)* (pp. 42-47).
- Dewi Wijayanti, Efrida Ratnawati Gultom, Pembaharuan Hukum Perlindungan Konsumen Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Era Digital, Unes Law Review, Vol 5, Issue 2, 2022.
- Ichsan, R. N., SE, M., Sarman Sinaga, S. E., & Lukman Nasution, S. E. I. (2020). *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.

- Johanes Gunawan, "Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap PT. PLN Sebagai Lembaga Pelayan Umum", *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan Universitas Katolik Parahyangan*, Tahun 19 Nomor 4.
- Kurniawan, A. (2008). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Mauritz, B. A., & Suyanto, H. (2021). PENYELESAIAN SENGKETA DENGAN ARBITRASE SECARA ONLINE DI BANI PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 19(2).
- Philip F. E. Adipraja, Sri A.K. Dewi, Lia Farokhah, Analisis Efektifitas dan Keamanan E-Commercedi Indonesia dalam Menghadapi MEA, (Malang: Mantri, 2007).
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 17-34.
- Schultz, T. (2002). *Online arbitration: Binding or non-binding?*. *ADR Online Monthly, November*.United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, Penerbit UNCITRAL, Vienna, 2017
- Widaningsih, W. (2017). PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE MELALUI ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION). *Jurnal Panorama Hukum*, 2(2), 243-252
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)* dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 65-79.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 430-447.
- Lestari, R. (2013). Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa secara Mediasi di Pengadilan dan di luar pengadilan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, 3(2), 9080.
- Yuwono, F., Damaitu, E. R., & Pradina, S. Y. (2021). *Online Dispute Resolution dalam Sengketa Bisnis Di Era Digital: Sebuah Konsep dengan Pendekatan Perbandingan Hukum*. *Journal of Private and Economic Law*, 1(2), 199-231.
- Utama, G. S. (2017). *Online dispute resolution: A revolution in modern law practice*. *Business Law Review*, 3(1).