



DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## ***Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Guna Mewujudkan Perfect Procedural Justice***

**Alicia Putri Prasetyaji<sup>1</sup>, Adetya Firnanda<sup>2</sup>, Darius Gavin<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [aliciaaputri@gmail.com](mailto:aliciaaputri@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [adetyafirnanda44@gmail.com](mailto:adetyafirnanda44@gmail.com)

<sup>3</sup> Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, [darius.Gavin4444@Gmail.com](mailto:darius.Gavin4444@Gmail.com)

Corresponding Author: [adetyafirnanda44@gmail.com](mailto:adetyafirnanda44@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Laws that assist in the resolution of international digital agreement disputes through e-commerce need to be created in response to the problem of cross-border e-commerce consumer settlement. In addition, the challenge faced is that each country has its own legal guidelines in resolving consumer settlements through the Online Dispute Resolution System (ODR). One type of study conducted in this study is normative legal research, namely a study conducted by examining the relevant laws and regulations to be applied to a particular legal problem. Data can be collected and processed into three different types: primary, secondary, and tertiary. Primary legal sources include official records, laws and regulations, and minutes of legislative regulation-making hearings. Journals, theses, textbooks in one or more legal disciplines, and theses are examples of secondary legal sources. Literature studies using three approaches, namely the comparative approach, the legislative approach, and the contextual approach, are used to collect secondary data (conceptual approach). In order to resolve personal disputes through Cross-Border E-Commerce settlement, this study intends to develop an Online Dispute Resolution (ODR) system that is acceptable to other countries whose citizens have or are involved in legal relations in Cross-Border E-Commerce settlement. business. This study emphasizes the need for Indonesia to create a comprehensive ODR framework to facilitate the expansion of e-commerce activities throughout the country and offer workable and effective settlement options.*

**Keyword:** *Consumer Dispute Resolution, Cross Border E-commerce, and Online Dispute Resolution*

**Abstrak:** Undang-undang yang membantu penyelesaian sengketa perjanjian digital internasional melalui *e-commerce* perlu untuk dibuat sebagai tanggapan terhadap masalah penyelesaian konsumen *e-commerce* lintas batas. Selain itu, tantangan yang dihadapi bahwa setiap negara mempunyai pedoman hukum tersendiri dalam menyelesaikan penyelesaian konsumen melalui Sistem Penyelesaian Sengketa Online (ODR). Salah satu jenis kajian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu kajian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang bersangkutan untuk diterapkan pada suatu permasalahan hukum tertentu. Data dapat dikumpulkan dan diproses menjadi tiga jenis berbeda: primer, sekunder, dan tersier. Sumber hukum primer meliputi catatan resmi, peraturan

perundang-undangan, dan berita acara sidang pembuatan peraturan perundang-undangan. Jurnal, tesis, buku teks pada satu atau lebih disiplin ilmu hukum, dan tesis merupakan contoh sumber hukum sekunder. Studi literatur dengan menggunakan tiga pendekatan, yaitu pendekatan komparatif, pendekatan legislasi, dan pendekatan kontekstual, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder (pendekatan konseptual). Dalam rangka menyelesaikan perselisihan pribadi melalui penyelesaian *Cross-Border E-Commerce*, penelitian ini bermaksud untuk mengembangkan sistem *Online Dispute Resolusi* (ODR) yang dapat diterima oleh negara-negara lain yang warga negaranya mempunyai atau terlibat hubungan hukum dalam penyelesaian *Cross-Border E-Commerce*. bisnis. Studi ini menekankan perlunya Indonesia menciptakan kerangka ODR yang menyeluruh untuk memfasilitasi perluasan aktivitas *e-commerce* di seluruh negeri dan menawarkan opsi penyelesaian yang bisa diterapkan dan efektif.

**Kata Kunci:** Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Cross Border E-commerce*, dan *Online Dispute Resolution*

---

## PENDAHULUAN

*Cross border e-commerce* merupakan sebuah bentuk perdagangan yang melibatkan pelaku usaha asing dan konsumen untuk tujuan mengimpor produk. Ekspansi eksplosif penggunaan internet telah memungkinkan perusahaan bisnis untuk memperluas pasar mereka dan memusatkan layanan kepada kelompok *e-consumer* yang sangat besar. Kegiatan komersial online dapat mengakibatkan perselisihan yang serupa dengan transaksi tradisional dan membutuhkan stabilitas hukum yang serupa dan resolusi hukum yang dapat diprediksi. Oleh karena itu, sangat penting bagi kerangka hukum yang memadai dan infrastruktur teknologi terkait untuk diimplementasikan untuk menyelesaikan sengketa online dan untuk memastikan bahwa berpartisipasi dalam semua bentuk kegiatan komersial online dapat aman dan terjamin. Ketidakpastian kerangka hukum untuk sengketa elektronik pada akhirnya dapat membatasi kapasitas perusahaan untuk memasuki pasar elektronik dan konsumen untuk membeli produk dan layanan secara online (Alharbi, 2019).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 memberikan kerangka hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha. Meskipun demikian, undang-undang ini tidak mengatur aturan tertentu mengenai *cross border e-commerce*. Hal ini dapat menjadi celah untuk timbulnya suatu sengketa hukum di mana terdapat ketidakpuasan antara konsumen dan pelaku usaha asing dalam menjalankan kegiatan *cross border e-commerce*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) berlaku sama bagi semua konsumen dan pelaku usaha. Semua pihak yang terlibat, termasuk pelaku usaha dan konsumen, mempunyai hak dan kewajiban yang tertuang dalam UUPK. Undang-undang ini juga mengatur hak-hak konsumen, memastikan bahwa konsumen dapat bertransaksi dengan aman karena mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi undang-undang dan pelanggaran terhadap hak-hak tersebut akan menimbulkan akibat hukum.

Berkenaan dengan hak konsumen, diatur di dalam Pasal 4 UUPK. Namun yang menjadi kelemahan UUPK ini sendiri adalah adanya kekurangan mengenai bagaimana perlindungan konsumen yang melakukan kegiatannya melalui layanan internet atau secara *online*. Khususnya terkait dengan pengaturan perjanjian *e-commerce* internasional, apabila menyangkut konsumen *e-commerce* internasional yang belum memiliki kepastian hukum tertentu. Dalam Angka 5 Pasal 4 UUPK mengatur bahwa “hak untuk melakukan advokasi, pembelaan, dan tindakan yang sesuai untuk memenuhi janji perlindungan konsumen” jelas bertentangan dengan hal tersebut. Permasalahan yang ada adalah mengenai penegakan hukum perlindungan konsumen UUPK, perlindungan hukum dalam transaksi internasional, dan

penyelesaian perselisihan yang timbul dari perjanjian *e-commerce* internasional. Karena konsumen tidak lagi mempunyai perlindungan hukum ketika menyelesaikan sengketa yang timbul akibat perjanjian digital internasional melalui *e-commerce*, maka permasalahan ini menimbulkan kebingungan hukum (Simanjuntak, 2023).

Maka untuk menjawab permasalahan hukum yang timbul dari kegiatan *e-commerce* internasional ini berkembanglah berbagai terobosan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang muncul, salah satunya adalah dengan menggunakan kecanggihan system telekomunikasi memanfaatkan jaringan dalam dunia maya. *Online Dispute Resolution* yang selanjutnya disebut ODR adalah salah satu alternatif penyelesaian masalah di mana pihak-pihak yang berkonflik dapat menyelesaikan perbedaannya tanpa bertemu secara fisik dengan menggunakan alternatif penyelesaian yang memanfaatkan media elektronik dan internet. ODR pertama kali diciptakan untuk mengatasi masalah terkait teknologi informasi yang berkaitan dengan kejahatan dunia maya seperti pencurian data dan enkripsi data pribadi. Namun seiring berjalannya waktu, ODR digunakan untuk menyelesaikan penyelesaian di sejumlah industri berbeda, termasuk pembelian dan penjualan (Ramachandra, 2022).

ODR adalah istilah umum untuk penggunaan aplikasi Internet untuk menyelesaikan berbagai sengketa secara online, termasuk arbitrase online, mediasi online, dan sarana penyelesaian sengketa lainnya. Mekanisme ini tidak termasuk litigasi online pengadilan dan merupakan hasil dari kombinasi antara Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) dan teknologi informasi Internet. Baik ODR maupun litigasi online pengadilan bersama-sama membentuk sistem penyelesaian sengketa online (Zhiqiang, 2019). Tuntutan efisiensi dalam menyelesaikan penyelamatan dan kemajuan di era digital menjadi motivasi penerapan ODR. ODR berkembang sebagai solusi yang membuat penyelesaian menjadi lebih sederhana dan efektif seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan transaksi internasional. Selain itu, ODR merupakan pilihan yang lebih realistis dibandingkan teknik penyelesaian penyelesaian tradisional seperti litigasi, yang menangani permasalahan pribadi dan terkadang memakan biaya dan waktu (Zhiqiang, 2019).

Mekanisme ODR atau jika dibandingkan dengan penyelesaian tradisional, ODR lebih efektif dan efisien dalam hal efektivitas biaya, karena menghilangkan kebutuhan akan proses litigasi yang mahal. Hal ini juga memberikan kebebasan kepada pengguna untuk memilih dan memanfaatkan alternatif hukum mereka. ODR atau penyelesaian sengketa dengan cara online memiliki kesamaan dengan ADR atau alternatif penyelesaian sengketa, namun yang membedakan adalah tata cara pelaksanaannya, ODR dilakukan secara online mulai dari pendaftaran perkara atau sengketa, pemilihan arbiter/mediator, dibuatnya putusan, penyerahan dokumen, musyawarah dengan arbiter/mediator, sampai dengan pengumuman putusan. ODR dapat sangat membantu dalam meningkatkan akses ke berbagai proses penyelesaian sengketa dengan menangani masalah-masalah utama seperti kurangnya akses ke pengadilan fisik atau pusat ADR, biaya yang terlibat dalam penyelesaian sengketa bersama dengan biaya litigasi dan hambatan lain yang mungkin muncul dalam penyelenggaraan penyelesaian sengketa secara luring. Karena mekanisme ODR seperti negosiasi dan mediasi online didasarkan pada pencapaian kesepakatan bersama, mekanisme ini membuat proses penyelesaian sengketa menjadi damai dan kompleks bagi para pihak. Sengketa diselesaikan dengan cara yang paling menguntungkan para pihak karena para pihak dapat berada di tempat yang mereka pilih sehingga membuat ODR lebih mudah diakses. Perkembangan ODR dapat memotivasi para pihak yang bersengketa untuk menggunakan mekanisme ini di mana sengketa dapat diselesaikan dengan cara yang lebih mudah dan nyaman (Bhalla, 2022).

Penyelenggaraan ODR dimungkinkan menurut peraturan yang ada dalam UU ITE, khususnya ayat (1) pasal 18 yang menyatakan bahwa para pihak dalam suatu kontrak elektronik terikat pada transaksi elektronik yang terdapat dalam kontrak tersebut. Hal ini juga membuka pintu bagi perjanjian elektronik yang mencakup persidangan hukum. Dengan demikian, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pasal 18, para pihak dapat memilih undang-undang yang

bersangkutan. Meskipun demikian, hukum yang digunakan dalam transaksi internasional didasarkan pada gagasan hukum perdata internasional ketika para pihak tidak mempunyai kewenangan dalam memilih hukum yang berlaku.

Menurut Pasal 18 ayat (4), para pihak juga dapat membentuk forum pengadilan, prosedur arbitrase, atau lembaga penyelesaian sehubungan dengan transaksi internasional yang mereka lakukan. Pasal 18 ayat (5) memberikan klarifikasi, yang menyatakan bahwa jika terjadi perselisihan yang timbul di luar batas negara, fasilitas arbitrase internasional dapat digunakan dan metode ODR adalah cara yang paling cocok untuk menyelesaikan penyelesaian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 41 ayat (1) UU ITE yang menjelaskan bahwa masyarakat dapat berperan dalam mendorong pemanfaatan teknologi melalui pembentukan kelembagaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2). Pasal 41 ayat (3) menjelaskan bahwa organisasi-organisasi tersebut mampu berfungsi sebagai badan konsultatif dan mediasi. Aturan tersebut terbukti membantu masyarakat untuk mengembangkan penyelesaian sengketa online (ODR) sebagai lembaga di bidang teknologi informasi dan perdagangan elektronik, yang mencakup arbitrase online serta layanan konsultasi dan mediasi (Syahna, 2023).

Keberadaan penyelesaian sengketa secara online telah mendorong dan membantu globalisasi penyelesaian sengketa alternatif, tetapi sistem penyelesaian sengketa online juga memiliki sejumlah tantangan dalam proses globalisasi. Masalah aksesibilitas, literasi dan budaya menjadi isu penting. Yang dimaksud dengan isu-isu tersebut adalah masalah yang sering dihadapi oleh negara-negara dimana praktik penyelesaian sengketa online belum menjadi pilihan untuk menyelesaikan masalah perdagangan elektronik (Ruslijanto, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut maka penulis mengajukan dua pertanyaan untuk kemudian dibahas dalam tulisan ini yaitu: 1. Bagaimana penerapan sistem *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen? dan 2. Apa urgensi *legal reform* pembentukan aturan sistem *Online Dispute Resolution* untuk mengatasi permasalahan *Cross Border E-Commerce* di Indonesia?

Penelitian ini berusaha untuk menjawab permasalahan terkait bagaimana penerapan sistem *Online Dispute Resolution* sebagai solusi dalam penyelesaian sengketa konsumen, Analisis hukum dilakukan dengan membandingkan metode yang digunakan oleh Indonesia, Jepang, dan Amerika Serikat untuk menyelesaikan transaksi perdagangan elektronik lintas negara, dan bagaimana upaya *legal reform* terkait pembentukan aturan sistem ODR untuk permasalahan *Cross Border E-commerce* di Indonesia.

## **METODE**

Artikel ini merupakan gambaran penelitian hukum normatif yang mengkaji tentang peraturan perundang-undangan dan pedoman yang harus dipatuhi dalam menyikapi suatu permasalahan hukum tertentu. Tiga kategori data primer, sekunder, dan tersier dikumpulkan dan diproses. Sumber hukum utama meliputi dokumen resmi, risalah rapat yang digunakan untuk membuat peraturan, dan peraturan itu sendiri. Kedua, bahan hukum sekunder yang membahas satu atau lebih subjek hukum, seperti tesis, terbitan berkala, dan buku teks. Data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur yang menggunakan teknik komparatif (*Comparative Approach*), pendekatan regulasi-legislatif (*Legislative Approach*), dan pendekatan kontekstual (*Conceptual Approach*). Penelitian ini bertujuan sebagai solusi atas penyelesaian sengketa privat berupa penyelesaian sengketa *Cross Border E-commerce* dengan menggunakan sistem ODR yang dapat diterima oleh negara-negara lain yang masyarakatnya memiliki dan/atau terlibat hubungan hukum dalam sengketa *Cross Border E-commerce*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Sistem Online Dispute Resolution sebagai Solusi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sebelum adanya sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) Metode penyelesaian yang sudah lama ada adalah melalui prosedur litigasi ruang pengadilan. Karena struktur menangkalah, kurangnya respon, prosedur litigasi yang panjang, dan karakter publik, proses litigasi seringkali menimbulkan permasalahan baru. Prosedur penyelesaian konflik di luar pengadilan juga telah berkembang seiring berjalannya waktu. Penyelesaian di kamp di luar pengadilan lebih cepat dan efektif karena bersifat pribadi (sesi tertutup) dan kerahasiaan para pihak terjamin. Metode penyelesaian perkara di luar pengadilan ini bermanfaat bagi kedua belah pihak dan menghilangkan hambatan prosedural dan administratif yang mungkin timbul dalam proses pengadilan biasa. Penyelesaian Sengketa Alternatif (APS) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses penyelesaian sengketa di luar hukum (Astuti, 2018).

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi (Peradilan)

Penyelesaian konsumen yang lengkap adalah kesepakatan yang dicapai melalui penggunaan hukum umum di pengadilan. Berasal dari istilah bahasa Inggris litigasi yang berarti persidangan, muncullah kata litigasi. Setiap pelanggan yang dirugikan dapat membubarkan perkawinannya dengan pelaku usaha dengan cara mencari keadilan melalui jalur peradilan biasa, sebagaimana tercantum dalam UUPK Pasal 45 Ayat 1. Kriteria ayat berikutnya menyatakan bahwa “Solusi pelestarian konsumen dapat dilaksanakan di luar sistem hukum.” atau melalui sistem hukum, bergantung pada keputusan yang disepakati bersama dari pihak-pihak yang terlibat”.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non-Litigasi

Resolusi dengan persetujuan desainer dan penyelesaian kontrak yang solid. Penyelesaian tanpa litigasi mencakup berbagai topik, termasuk setiap aspek kehidupan yang dapat diselesaikan melalui sistem hukum (Wirayawan, 2010). Untuk memenangkan hukum dan memastikan bahwa hati nurani setiap orang terpuaskan dengan kepatuhan sukarela terhadap perjanjian atau perjanjian damai, penyelesaian non-litigasi menyelesaikan konflik hukum dan moral tanpa membuat siapa pun merasa kalah. Apabila penyelesaian di luar pengadilan selesai maka tercapailah “*win-win solution*”, penyelesaian para pihak terjamin tetap privat, persoalan prosedural dan administratif tidak menimbulkan penundaan, permasalahan terselesaikan secara kolaboratif dan komprehensif, serta itikad baik. dilestarikan. Satu-satunya keuntungan dari pendekatan non-litigasi ini adalah kerahasiaannya, karena baik sesi konferensi maupun hasil keputusannya tidak diungkapkan kepada publik (Muryati, 2011). Mekanisme non-litigasi, seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, dan konsiliasi, digunakan untuk menyelesaikan sengketa penyelesaian konsumen.

c. Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi

Kata negosiasi dalam terminologi bahasa Inggris disebut dengan “*negotiate*” dan “*negotiation*”, yang berarti perundingan (Fitriano, 2011). Negosiasi dapat dipahami sebagai percakapan dengan tujuan mencapai konsensus. Sedangkan perundingan mempunyai arti sebagai berikut dalam kamus besar bahasa Indonesia:

- 1) Praktek tawar-menawar, dimana dua pihak (kelompok atau organisasi) bernegosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama;
- 2) Penembakan damai antara orang-orang yang terlibat diselesaikan dengan diskusi.

d. Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Pihak-pihak yang berseberangan memediasi perdamaian mereka sendiri melalui mediasi, dan mediator membuat keputusan akhir. Mediator mengalihkan kepada para pihak seluruh aspek proses penyelesaian, termasuk pembayaran kompensasi dan mengambil langkah-langkah untuk mencegah pelanggaran hak-hak konsumen di masa depan. Sedangkan mediator hanya membantu para pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang diajukan kepadanya. Berbeda dengan konsiliasi, mediasi melibatkan mediasi yang lebih aktif di pihak mediator,

yang harus mencari jawaban melalui nasihat, gagasan, bantuan, dan cara lain untuk menyelesaikan penyelesaian.

e. Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi

Konsiliator, seperti halnya mediator, hanya berfungsi sebagai fasilitator komunikasi dalam negosiasi penyelesaian, sehingga memungkinkan para pihak untuk mencapai solusi mereka sendiri. Untuk menyelesaikan penyelesaian konsiliasi, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dipanggil ke hadapan Panel BPSK, bertindak sebagai konsiliator, disertai saksi ahli dan, jika diperlukan, forum konsiliasi yang dapat menjawab pertanyaan para pihak yang bersengketa.

Hasil pembahasan yang berupa kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang berselisih kemudian dituangkan dalam bentuk tertulis, ditandatangani oleh semua pihak, dan disampaikan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang memperkuat kesepakatan tersebut.

f. Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Pada sesi awal, nasabah mempunyai pilihan untuk menarik pengaduannya dengan mengajukan pernyataan penarikan sebelum meninjau surat jawaban pelaku usaha. Oleh karena itu, majelis harus menyatakan perkara tersebut ditarik kembali dan memberikan satu kesempatan lagi kepada konsumen dan pelaku korporasi untuk menghadiri pertemuan kedua dengan memberikan dokumen yang diperlukan jika mereka tidak dapat hadir pada sidang pertama.

g. Penyelesaian Sengketa Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan badan yang bertugas mengawasi dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kelangsungan hidup pelaku korporasi dan pelanggan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sekretariat BPSK yang bertugas menangani pengaduan konsumen wajib menerima tuntutan hukum dari konsumen yang dirugikan, kuasanya, atau ahli warisnya yang ingin menyelesaikan perselisihannya. pelanggan, baik secara tertulis maupun lisan. Stasiun BPSK terdekat dengan tempat tinggal nasabah merupakan tempat pengaduan nasabah dapat disampaikan. Setiap kasus konsumen yang diselesaikan melibatkan pembentukan panel bernomor ganjil dengan bantuan petugas. Panel ini harus beranggotakan minimal tiga orang yang masing-masing mewakili salah satu unsur dalam perkara (Astuti, 2015).

Sementara itu, proses penyelesaian pengaduan nasabah melalui Online Dispute Resolution (ODR) dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi internet, dengan menggunakan teknik penyelesaian konflik seperti Arbitrase, Konsiliasi, Arbitrase, dan BPSK (Ganesha, 2023), namun di Indonesia belum ada regulasi yang mengatur mengenai mekanisme / standar sistem *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen *Cross Border E-commerce*.

### **Perbandingan Bentuk Penyelesaian Sengketa Transaksi Cross Border E-commerce Indonesia dengan Jepang dan Amerika Serikat**

Kurangnya pemanfaatan penyelesaian sengketa secara online oleh BPSK atau organisasi alternatif lainnya menghambat berkembangnya penyelesaian transaksi elektronik online yang terhubung dengan e-commerce lintas negara. Secara umum nasabah harus melakukan arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Mengingat negara-negara lain telah mengembangkan teknik ODR (Online Dispute Resolution) untuk mendorong proses penyelesaian alternatif, hal ini sungguh tidak tepat. Tampaknya tidak tepat menggunakan metode hukum standar untuk menyelesaikan masalah konsumen e-commerce.

Biaya yang terkait dengan proses litigasi, seperti biaya pengacara, administrasi, dan eksekusi, seringkali lebih tinggi dan mungkin lebih besar daripada manfaat yang diperoleh

klien. Karena alasan ini, klien e-commerce merasa kesulitan untuk memilih alternatif ini. Alternatif proses litigasi tradisional yang cepat, adil dan terjangkau sedang dipromosikan oleh Mahkamah Agung Massachusetts. Meski demikian, pendekatan ini akan memungkinkan klien e-commerce yang secara geografis jauh dari pelaku perusahaan mengalami permasalahan. Sehingga, untuk menyelesaikan perkaranya, sistem ini memaksa para pihak yang bersengketa untuk tetap berada di lokasi yang sama. Meskipun demikian, pihak-pihak yang bersengketa harus hadir secara langsung pada setiap persidangan, kecuali Mahkamah Agung mengizinkan penanganan tuntutan dasar meskipun terdapat perbedaan domisili. Permasalahan yang dihadapi adalah ketidakpastian dalam perjanjian e-commerce lintas batas negara, karena pihak-pihak yang bersengketa berkantor pusat di negara berbeda dengan undang-undang berbeda.

ODR belum diterapkan dengan baik di Jepang sehubungan dengan aspek hukum negara Jepang. Namun, hal tersebut belum cukup untuk memberikan ganti rugi yang memadai kepada pelanggan di Jepang, meskipun jumlah pengaduan meningkat dan kecemasan konsumen yang tinggi terhadap kemungkinan masalah transaksi. Meskipun ada sejumlah pilihan, tidak ada satupun yang cocok untuk pembelian online. Berikut ini adalah jalur utama yang dapat dipilih oleh pelanggan Jepang:

- a. Proses Pengadilan: Para pihak dapat mengajukan tuntutan ke Small Claims Trial (SCT), yang merupakan sebuah divisi dari pengadilan setempat, untuk jumlah kurang dari JPY 600.000, termasuk penyelesaian dari e-commerce. Argumen lisan SCT selesai dalam satu hari, dan keputusan hakim segera dikeluarkan. Sejak gugatan diajukan hingga diputuskan, seluruh prosedur memakan waktu sekitar dua bulan. Pengadilan menawarkan sejumlah formulir dan instruksi untuk prosedur SCT agar lebih mudah dipahami oleh pihak-pihak yang tidak terwakili. Untuk sebagian besar transaksi online, SCT adalah metode ganti rugi yang sulit karena biaya pengarsipan. Keluhan dapat diajukan dengan biaya sekitar JPY 4.000, yaitu sekitar setengah harga pembelian online biasa.

Pelapor juga biasanya harus membuat petisi tertulis dan menunjukkan bukti (di samping dokumen administratif lainnya), meskipun templat dan instruksi tersedia. Hal ini biasanya mengharuskan pelapor untuk mencari penasihat hukum atau pengadilan. Selain itu, proses ini selesai secara keseluruhan. Selain itu, prosesnya dilakukan sepenuhnya secara offline, sehingga para pihak harus hadir secara langsung untuk menyampaikan argumen lisan mereka. Selalu ada kemungkinan bahwa pengaduan akan terseret ke dalam proses hukum yang mahal dan memakan waktu jika permasalahan tersebut dilimpahkan ke pengadilan biasa, terlepas dari apakah permohonan tersebut palsu.

Undang-Undang Acara Perdata diubah pada tahun 2012 untuk mengizinkan pengadilan Jepang mencatat informasi konsumen yang diajukan terhadap operator perusahaan asing sehubungan dengan transaksi e-commerce lintas batas, dengan ketentuan bahwa konsumen tersebut adalah penduduk Jepang. Pelanggan pada dasarnya kembali ke titik awal bahkan jika keputusan diberikan menguntungkan mereka karena hampir sulit untuk menerapkan keputusan tersebut kecuali perusahaan tergugat memiliki aset di Jepang.

- b. *Consumer's Self-Redress*, Seperti yang dipromosikan oleh banyak negara lain, terdapat jangka waktu berdasarkan undang-undang Jepang yang memungkinkan pelanggan membatalkan pesanan, Untuk alasan apa pun, Anda dapat mengembalikan barang dan mendapatkan pengembalian dana penuh. Kali ini berlangsung selama delapan hari, dihitung sejak hari barang yang dibeli dikirimkan. Namun, pengecer online dapat mengabaikan peraturan ini asalkan mereka tidak mengungkapkan waktu periklanan awal mereka. Misalnya, Pelanggan hanya dapat menerima pengembalian dana penuh jika barang dikembalikan tanpa kerusakan; jika sudah dibuka, Anda hanya berhak mendapatkan refund 50%, menurut Amazon.jp. Hal serupa juga terjadi pada sebagian besar pedagang online di Jepang yang membatasi kemampuan mereka untuk melindungi klien dengan menerapkan kebijakan pengembalian mereka sendiri dan mengikuti pembatasan pendinginan.

Konsumen Jepang juga memiliki pilihan pengembalian dana tagihan. Pelanggan dapat menggunakan prosedur ini untuk menyelesaikan tagihan atas transaksi yang salah dengan menghubungi penyedia kartu kredit mereka. Namun di Jepang, hanya ada beberapa situasi seperti contoh di mana tagihan balik dapat diajukan:

- 1) Transaksi tidak pernah selesai;
- 2) Transaksi telah dilaksanakan tetapi barang belum diterima;
- 3) Transaksi tersebut dilakukan dengan menggunakan komoditas terlarang atau curian;
- 4) Vendor melakukan kesalahan dalam transaksi; atau
- 5) Vendor tidak pernah diberikan otorisasi untuk menyelesaikan transaksi.

Akibatnya, menggunakan biaya pengembalian dana dalam situasi yang melibatkan kualitas produk yang buruk atau pengiriman yang tertunda menjadi suatu tantangan, bahkan tidak mungkin.

Faktanya, percakapan langsung antara pembeli dan penjual melengkapi sebagian besar tontonan internet di Jepang saat ini. Dalam transaksi bisnis-ke-konsumen (B2C), tenaga penjualan yang terampil biasanya memberikan kelonggaran untuk menjaga hubungan klien yang positif dan reputasi yang dapat diandalkan. Di sisi lain, pembeli biasanya akan menyerah pada klaim mereka jika tenaga penjualan tidak bersedia memberikan kelonggaran atau memilih untuk mengabaikan keluhan mereka, karena mereka tidak memiliki metode yang cocok untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Memang benar, menurut sebuah survei, 12% penyelesaian konsumen e-commerce domestik tidak lengkap, dan 33% di antaranya tidak diselesaikan dengan cara yang dapat memuaskan pelanggan. Selain itu, karena mereka tidak mungkin menjaga hubungan dengan pembeli, penjual cenderung tidak responsif dalam transaksi C2C.

Di sisi lain, vendor C2C tidak meminta persetujuan lebih lanjut dari pelanggan; sebaliknya, tujuan mereka adalah mendapatkan uang tunai sesegera mungkin. Masalah ini muncul dalam transaksi e-commerce domestik ketika penjual dan pelanggannya adalah warga negara Jepang. Anda dapat melihat bagaimana permasalahan ini menjadi jauh lebih sulit ketika Anda memasukkan ketidakpastian seputar transaksi lintas negara. Selain ambiguitas dan kompleksitas, terdapat kesulitan dalam penegakan hukum dan kesenjangan bahasa. Kenyataannya, tanpa kerja sama dari pihak penjual, sulit bagi konsumen dalam dan luar negeri untuk mendapatkan keadilan. Saat ini, hanya sedikit yang bisa dilakukan Jepang untuk memaksa vendor bergabung jika mereka memilih untuk tidak bergabung.

Seperti yang telah kita bahas, e-commerce B2C dan C2C mulai memainkan peran penting dalam perekonomian Jepang secara keseluruhan, dan tren ini akan semakin meningkat seiring dengan semakin banyaknya transaksi e-commerce yang dilakukan. Perkembangan e-commerce di Jepang akan terhambat oleh ketidakmampuan opsi ganti rugi yang ada saat ini untuk sepenuhnya menangani transaksi bernilai rendah, bervolume tinggi, dan sering kali bervolume besar, yang akan mendorong pelanggan untuk membeli di tempat lain. ODR memberikan pilihan desain ulang yang berfokus pada konsumen dalam konteks ekonomi digital yang sedang berkembang, sehingga Jepang harus memprioritaskan penerapannya jika ingin mempertahankan keunggulannya dalam e-commerce dan mendorongnya untuk berekspansi (Simanjuntak, 2013).

Sementara di Amerika Serikat termasuk salah satu negara yang telah memberlakukan *Online Dispute Resolution* (ODR). American Arbitration Association (AAA) adalah salah satu perusahaan arbitrase AS yang menawarkan layanan penyelesaian sengketa online (ODR) (Sitompul, 2016). AAA didirikan pada tahun 1926 dengan tujuan eksplisit untuk membantu penerapan arbitrase sebagai opsi penyelesaian di luar pengadilan berdasarkan Undang-Undang Arbitrase Federal. Selain menangani berbagai jenis penyelesaian terkait ketenagakerjaan, kekayaan intelektual, konsumen, teknologi, layanan kesehatan, jasa keuangan, konstruksi, dan perdagangan internasional, AAA menyediakan layanan komprehensif dalam opsi penyelesaian alternatif.

Bagi pihak-pihak yang berkepentingan, prosedur penyelesaian alternatif yang ditawarkan melalui penyelesaian online, arbitrase AAA, mediasi, dan litigasi memberikan kesimpulan yang cepat dan sederhana. Dari saat permohonan hingga penyelesaian, AAA mengawasi penagihan. Di AAA, prosedur penyelesaian online diselesaikan secara bertahap. Pihak yang bersengketa harus mendaftar terlebih dahulu dengan mengisi formulir data pribadi di AAA WebFile.

Setelah mendaftar dan mengisi formulir, para pihak dapat mengajukan klaim secara elektronik kepada AAA melalui surat, faks, email, atau cara online lainnya. Setiap pihak harus memiliki email untuk komunikasi. Pihak pengaju harus mengisi informasi seperti tanggal, nama, jenis bisnis, alamat, kontak, dan tanda tangan. Di halaman kedua, mereka harus mengisi informasi tentang pihak tergugat, alamat email, serta menjelaskan sengketa yang terjadi dan menyertakan dokumen-dokumen terkait. Setelah pengisian selesai, AAA akan memberi tahu kedua belah pihak tentang pihak ketiga yang tidak memihak yang menangani kasus tersebut dan memberikan prosedur untuk memulai kasus online.

### **Urgensi Upaya Legal Reform Pembentukan Aturan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk permasalahan *Cross Border E-commerce* di Indonesia**

Kesulitan terkait regulasi merupakan salah satu tantangan yang dihadapi Indonesia ketika mengadopsi Open Data Recovery. Karena Indonesia menganut konsep hukum negatif yang menyatakan bahwa negara tidak dapat menguasai sesuatu jika hukum belum mengatur apapun, maka permasalahan ini menjadi krusial. Saat ini, ODR tidak tunduk pada batasan tertentu. Tergantung bagaimana masing-masing ahli atau pihak menafsirkan bukti tersebut, diperbolehkannya dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah juga sering menimbulkan perselisihan. Oleh karena itu, reformasi hukum terkait ODR diperlukan di Indonesia jika negara tersebut ingin memasukkan ODR ke dalam sistem penyelesaiannya. Sebab, aturan terkait ODR harus dipersiapkan terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya. Legal reform merupakan salah satu tujuan studi analisis perbandingan hukum yaitu melakukan pembaharuan hukum dan pengembangan kebijakan-kebijakan (*law reform and developing policy*) (Atmasasmita, 2019). Perlunya dilakukan legal reform adalah karena sejalan dengan fungsi hukum itu sendiri yaitu sebagai "*Tool Of Social Engineering*" Dengan demikian, diperlukan prosedur perundang-undangan untuk menjalankan praktik pembangunan hukum di Indonesia (sebagaimana dijelaskan oleh Muchtar Kusumaatmaja).

Sebagaimana perkembangan penggunaan ODR di dunia sebagai penyelesaian sengketa, banyak negara berfokus pada penyelesaian sengketa secara online yang akan membuat perdagangan online menjadi lebih baik dan akan memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui berbagai metode penyelesaian sengketa secara online seperti arbitrase online, negosiasi online, mediasi online, dll. Pada tanggal 25 Februari 2016, Komisi Eropa telah menemukan cara baru untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan Teknologi Informasi dan Kecerdasan Buatan yang memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa mereka yang timbul dari perdagangan online dan dapat menyelesaikan sengketa tanpa kehadiran fisik para pihak yang bersengketa (Dokania, 2020). Konsep penyelesaian sengketa online muncul seiring dengan perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*). UNCITRAL mendefinisikan "ODR" sebagai solusi yang "dapat membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketa dengan cara yang sederhana, cepat, fleksibel, dan aman, tanpa perlu kehadiran fisik dalam pertemuan atau persidangan," yang mencakup tetapi tidak terbatas pada ombudsman, dewan pengaduan, negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, dan lain-lain." Ada juga definisi lain yang berbeda tentang penyelesaian sengketa online, tetapi dalam bentuk yang paling sederhana, istilah ini mengacu pada penggunaan dan adaptasi model penyelesaian sengketa alternatif tradisional (biasanya mediasi, negosiasi, dan arbitrase) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul secara online. "Penyelesaian Sengketa Online (ODR), yang awalnya merupakan pengembangan dari Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR),

mengambil keuntungan dari kecepatan dan kenyamanan internet, menjadi pilihan terbaik dan sering kali satu-satunya pilihan untuk meningkatkan ganti rugi konsumen dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap perdagangan elektronik.” (Balcha, 2022).

Mengenai praktik pembangunan hukum di Indonesia). Setiap tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang ikut serta dalam proses pembangunan didasarkan pada undang-undang. Para elit penguasa berpegang pada tesis bahwa semakin efektif hukum digunakan untuk mengatur perilaku manusia, semakin sukses pula pelaksanaan pembangunan tersebut. Maka untuk mencapai fungsi dari hukum tersebut, salah satu dari “delapan prinsip legalitas” yang harus diikuti dalam membuat hukum yang disampaikan oleh Lon Fuller, yaitu Harus ada peraturannya terlebih dahulu (Fuller, 1964). Hal ini yang menjadi urgensi penambahan aturan mengenai sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) untuk permasalahan *Cross Border E-commerce* di Indonesia agar praktik penyelesaian sengketa melalui sistem ODR di Indonesia dapat diakomodir melalui kebijakan hukumnya mengingat ini juga akan mendukung pembangunan hukum di Indonesia karena dengan Sistem ODR, setiap diskusi dan negosiasi yang terjadi selama proses penyelesaian ODR didokumentasikan secara digital secara akurat. Komunikasi apa pun yang terjadi dapat digunakan sebagai bukti jika salah satu pihak mengelak dari tanggung jawabnya dengan menggunakan keputusan yang diambil selama proses penyelesaian. Selain itu, salah satu pendorong utama pengembangan kerangka ODR adalah meningkatnya prevalensi penggunaan internet seiring dengan peningkatan penjualan dan pembelian barang dan jasa lintas negara. Teknik ODR ini mungkin cepat, efisien, dan praktis.

Selain perlunya peraturan yang didahulukan, delapan asas legalitas Lon Fuller mengatur bahwa ketika suatu peraturan dibuat, peraturan itu harus tepat, komprehensif, dan mudah dipahami oleh masyarakat umum. Maka dalam aturan hukum mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) harus secara jelas memuat definisi dan mekanisme pelaksanaannya baik diatur dalam Undang-Undang pokok atau aturan pelaksanaannya. Mekanisme penyelesaian sengketa dengan Ketika nasabah atau pelaku usaha merasa ditipu dalam transaksi yang telah disepakati, mekanisme ODR menjadi aktif. Mereka melaporkan masalahnya ke Penyedia Layanan ODR dengan mencantumkan hasil yang ideal. Setelah itu, Penyedia Layanan ODR mengirimkan email permohonan penyelesaian Pelapor kepada Terlapor. Setelah itu, Terlapor menunjuk Fasilitator, menyetujui penyelesaian, dan menjelaskan alasan dicarinya penyelesaian. Pelapor mempunyai pilihan untuk menerima atau menolak penunjukan Fasilitator setelah diberitahu oleh Penyedia Layanan ODR. Melanjutkan penyelesaian kepada Fasilitator, apabila disetujui oleh Pihak Pelapor. Penunjukan ini dapat diterima atau ditolak oleh fasilitator. Jika kedua belah pihak setuju, fasilitator akan mengevaluasi resolusi yang disarankan dan memberikan waktu untuk negosiasi melalui konferensi obrolan, konferensi video, email, dan pesan instan. Ketika konsensus diperoleh, Penyedia Layanan ODR akan mempublikasikan hasil keputusan tersebut. Pilihan Fasilitator menentukan bobot hukum keputusan. Apabila penyelesaian tidak dapat dicapai, para pihak dapat menuntut kembali sengketa tersebut atau menempuh jalur hukum alternatif atau arbitrase.

Secara umum, berikut adalah cara penggunaan mekanisme ODR dalam layanan mediasi, negosiasi, dan arbitrase (Damang, 2024):

a. Negosiasi Online

Ada dua jenis negosiasi online: otomatis (juga dikenal sebagai negosiasi otomatis) dan berbantuan (juga dikenal sebagai negosiasi yang didukung). Para pihak mendapatkan informasi dan rekomendasi teknologi selama diskusi terbantu, yang dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas teknologi mereka untuk mencapai solusi. Sementara itu, negosiasi otomatis membandingkan perjanjian dengan perjanjian yang dibuat tanpa memerlukan interaksi manusia. Dalam negosiasi otomatis, suatu masalah diselesaikan dan kesepakatan dicapai antara para pihak dengan bantuan komputer. Karena semua proposal dirahasiakan dan tidak diperlihatkan kepada pihak lawan sampai mereka hampir mencapai kontrak, teknik ini dikenal dengan istilah blind bidding.

b. Mediasi Online

Internet atau alat komunikasi elektronik lainnya digunakan dalam mediasi online. Salah satu perhatian utama dalam ODR adalah implementasi hasil mediasi. Penyelesaian yang dicapai melalui negosiasi atau mediasi yang efektif akan menciptakan kesepakatan yang dapat ditegakkan secara hukum antara para pihak, sama seperti kesepakatan lainnya. Satu-satunya pilihan yang tersedia bagi pihak yang tidak patuh adalah mengajukan gugatan ke pengadilan atau melalui arbitrase.

c. Arbitrase Online

Arbitrase adalah sebuah prosedur di mana pihak-pihak yang berselisih menggunakan arbiter yang tidak memihak yang dipilih oleh mereka atau oleh organisasi arbitrase untuk menyelesaikan perbedaan mereka di luar pengadilan. Keputusan arbiter bersifat final dan mengikat. Teknologi pihak keempat digunakan dalam arbitrase online untuk membantu arbiter mengambil keputusan dengan meminta bantuan pihak ketiga yang tidak memihak.

Dalam penerapan sistem ODR, Indonesia dapat melihat dari negara lain. Tiga jenis sistem ODR yang berbeda kini sedang dikembangkan di seluruh dunia:

a. Fully Automated Cyber Negotiation

Untuk mencapai penyelesaian, layanan ODR ini menggunakan perangkat lunak yang secara otomatis menyeimbangkan tuntutan pelapor dan pelapor.

b. Using Software and Facilitator

Pihak ketiga bertindak sebagai mediator dalam mediasi ini dan perangkat lunak digunakan. Prosedurnya adalah sebagai berikut: 1) para pihak yang bersengketa memilih pihak ketiga untuk membantu memilih model perundingan yang tepat dan mengajukan permintaan kepada ODR; 2) perangkat lunak kemudian secara otomatis membandingkan permintaan dari kedua belah pihak hingga tercapai kesepakatan.

c. Using Online Technology

Pilihan penyelesaian alternatif menggunakan email dan teknologi internet lainnya, pesan instan, ruang obrolan, dan konferensi video. Prosedurnya sebanding dengan perjanjian penyelesaian konvensional di mana lembaga penyelesaian dipilih oleh pihak ketiga. ODR biasanya digunakan untuk menyelesaikan tiga jenis penyelesaian: arbitrase, mediasi, dan negosiasi (Goodman, 2019).

Penerapan ODR di berbagai negara menggunakan beberapa metode:

a. Blind Bidding atau Blind Negotiation

Dengan pendekatan ini, penawaran dan permintaan kedua belah pihak mungkin tetap tersembunyi dan ditentukan oleh komputer. Contohnya adalah cybersettle.com.

b. Negosiasi Online

Salah satu penyedia layanan tersebut adalah SmartSettle, yang memfasilitasi pertukaran informasi secara online dan membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menemukan solusi sementara sesegera mungkin.

c. Online Negotiation-cum-Mediation

Metode ini melibatkan negosiasi dan mediasi secara berurutan. Contoh penyedia layanan ini adalah SquareTrade.com. Jika negosiasi gagal, mediator akan ditunjuk untuk membantu mencapai kesepakatan.

d. Document/e-mail Arbitrase

Email atau kertas digunakan dalam proses arbitrase ini untuk menyelesaikan penyelesaian. Webdispute.com adalah sebuah ilustrasi. Melalui email, para pihak menyerahkan kasus mereka, dan arbiter menjawab dengan pertanyaan dan kesimpulan.

e. Arbitrase Online melalui Video Conference

Metode ini menggunakan video conference untuk arbitrase. Misalnya, sistem CANWINTM memungkinkan pihak yang telah teregistrasi untuk menggunakan electronic conference room dari mana saja dengan aplikasi browser standar. Video conference ini lebih

cocok untuk arbitrase karena menghemat biaya, mengurangi ketidaknyamanan perjalanan, dan mengurangi pengaruh politik dan batasan logistik lainnya.

Manfaat menggunakan video conference untuk arbitrase meliputi penghematan biaya, mengurangi ketidaknyamanan perjalanan, menghindari pengaruh politik, dan mengurangi kebutuhan akan fasilitas pendukung seperti kamar hotel dan transportasi. Selain itu, Informasi disebarluaskan dengan lebih efektif, dan pengambilan serta penyimpanan data menjadi proses yang lebih cepat dan sederhana.

Jika dilakukan perbandingan dengan negara Amerika Serikat, American Arbitration Association (AAA) menggunakan teknik online melalui AAA WebFile sebagai salah satu jenis sistem ODR, yang mana para pihak melakukan proses dengan mengisi formulir data pribadi masing-masing pihak yang bersengketa. AAA menerima klaim bahwa pihak-pihak yang bersengketa dapat mengirimkannya secara elektronik, faks, email, atau sarana online lainnya setelah mendaftar dan melengkapi formulir. Karena pendekatan ini lebih lugas dan efektif, Indonesia juga bisa menerapkannya.

### **Kekuatan dokumen elektronik berupa putusan dari Online Dispute Resolution sebagai alat bukti dalam persidangan di Indonesia**

Terkait dokumen elektronik sebagai alat bukti, tidak perlu khawatir jika terjadi ketidakpastian konsumen di Indonesia karena UU ITE memperkuat pengakuan alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah. Pasal 5 UU ITE ayat 1 dan 2 mengatur hal itu:

1. Informasi yang disimpan atau dicetak secara elektronik dapat diterima sebagai alat bukti di pengadilan.
2. Informasi dan/atau dokumen elektronik beserta cetakannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan alat bukti yang diperbolehkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Indonesia yang berlaku saat ini.

Alat bukti yang sah dalam hukum acara perdata diperluas dengan syarat pada Pasal 5 ayat 1 dan 2 UU ITE, HIR/RBg, dan KUH Perdata. Namun pada Pasal 5 ayat 3 disebutkan bahwa apabila suatu sistem elektronik digunakan sesuai dengan ketentuan UU ITE, maka informasi dan/atau dokumen elektronik dianggap sah. Pasal 5 ayat 4 menjelaskan apa saja yang dikecualikan dari penerapan Pasal 5 ayat 1 dan 2:

1. Korespondensi tertulis diwajibkan oleh hukum untuk surat.
2. Surat-surat dan surat-surat yang menyertainya, yang menurut hukum perlu dibuat menjadi akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat yang membuatnya.

Kemajuan ekonomi suatu negara harus dipertimbangkan ketika menerapkan ODR. Transaksi e-commerce telah meningkat secara signifikan di Indonesia, hal ini terlihat dari meningkatnya penggunaan internet, menjamurnya situs web e-commerce, dan transaksi online lainnya. Oleh karena itu, masuk akal jika Indonesia mulai memikirkan untuk membuat undang-undang yang lebih rinci mengenai penerapan ODR.

### **KESIMPULAN**

Sebelum terciptanya sistem Penyelesaian Sengketa Online (ODR), litigasi pengadilan merupakan metode utama penyelesaian sengketa. Cara ini seringkali menimbulkan permasalahan baru karena bersifat menang-kalah, menyita waktu, dan terlihat oleh masyarakat umum. Pendekatan yang lebih cepat, efektif, dan privat ditawarkan melalui munculnya teknik penyelesaian konflik di luar pengadilan, termasuk Alternatif Penyelesaian Konflik (ADR) dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Litigasi, yang mengacu pada pengadilan umum, atau jalur non-litigasi, seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, dan konsiliasi, dapat digunakan untuk menyelesaikan perselisihan catatan konsumen. Jalur non-litigasi menghasilkan hasil yang saling menguntungkan dan melindungi privasi para pihak. Sebagai lembaga khusus, BPSK juga mengelola konflik yang timbul antara konsumen dan badan usaha. Teknologi internet digunakan untuk menyelesaikan penyelesaian ODR dengan menggunakan teknik antara lain

arbitrase, konsiliasi, mediasi, dan negosiasi, serta layanan BPSK. Meskipun demikian, prosedur dan kriteria ODR untuk menyelesaikan penyelesaian konsumen e-commerce lintas batas negara tidak diatur secara khusus di Indonesia.

Penyelesaian sengketa transaksi *cross-border e-commerce* di Indonesia, Jepang, dan Amerika Serikat memiliki perbedaan yang signifikan. Di Indonesia, metode penyelesaian sengketa online belum berkembang dengan baik karena lembaga seperti BPSK masih belum mengadopsi metode ODR, sehingga konsumen harus menjalani proses konsiliasi, mediasi, atau arbitrase secara konvensional yang dianggap kurang efisien. Jepang juga belum sepenuhnya mengimplementasikan ODR dalam sistem hukum mereka, meskipun ada beberapa mekanisme seperti Pengadilan Gugatan Sederhana (SCT) yang belum sepenuhnya cocok untuk sengketa e-commerce. Sementara itu, Amerika Serikat sudah mengadopsi ODR melalui lembaga seperti *American Arbitration Association* (AAA), yang menyediakan berbagai layanan penyelesaian sengketa online yang efisien dan efektif. Untuk mendukung pertumbuhan e-commerce, terutama transaksi lintas batas, penting bagi negara-negara seperti Indonesia dan Jepang untuk mengembangkan dan menerapkan regulasi ODR yang efektif agar konsumen dapat memiliki akses yang lebih baik untuk menyelesaikan sengketa mereka.

Permasalahan utama dalam penerapan ODR di Indonesia adalah belum adanya regulasi khusus yang mengaturnya, mengingat Indonesia menganut asas hukum negatif yang berarti sesuatu tidak dapat diatur jika belum ada hukum yang mengaturnya. Dokumen elektronik sebagai alat bukti juga masih sering diperdebatkan, sehingga diperlukan reformasi hukum untuk mengakomodasi ODR dan memperjelas mekanisme pelaksanaannya. Melihat praktik ODR di negara lain seperti Amerika Serikat, yang sudah menerapkan sistem ini melalui *American Arbitration Association* (AAA) dengan metode pendaftaran dan pengajuan klaim secara online, Indonesia bisa mengambil contoh serupa untuk mengembangkan regulasi yang mendukung. Legal reform ini penting agar ODR dapat diterapkan secara efektif, menghemat waktu, dan memberikan solusi praktis dalam penyelesaian sengketa *cross-border e-commerce*, mengingat peningkatan transaksi jual-beli lintas negara. Legalitas alat bukti elektronik juga diakui dalam UU ITE di Indonesia, memperluas alat bukti yang sah dan mendukung penerapan ODR dalam sistem hukum yang ada.

## REFERENSI

- Alharbi, Mohammad. "Key Challenges Facing Online Dispute Resolution in Saudi Arabia." *Journal of Law, Policy and Globalization*, vol. 88, 2019, pp. 76–85. <https://doi.org/10.7176/JLPG>
- Astiti, Ni Nyoman Adi. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Lembaga Arbitrase." *Jurnal Al Qardh*, no. 5, 2018.
- Atmasasmita, Romli. *Asas-Asas Perbandingan Hukum Pidana*. Jakarta: Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, 1989.
- Balcha, Alemu. "Online Dispute Resolution for Electronic Commerce under Ethiopian Legal Framework: The Need for Reform." *Oromia Law Journal*, vol. 11, no. 1, 2022, pp. 103–34.
- Bhalla, Deepakshi, and Kriti Sharma. "ODR - AN IMPENDING SOLUTION TO DISPUTES." *Indian Journal of Law and Legal Research*, vol. 4, no. 3, 2022, pp. 1–16.
- Dewi Tuti Muryati, and B. Rini Heryanti. "Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non-litigasi di Bidang Perdagangan." *Dinamika Sosbud*, vol. 13, no. 1, 2011.
- Dokania, Yashraj. "Arbitration for Dispute Arising from E-Commerce Transaction." *Supremo Amicus*, vol. 21, 2020, pp. 1–12.
- Fitriono, Riska Andi. "Kebijakan Formulasi, Hukum Pidana Dalam Melindungi Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Law Reform*, vol. 7, no. 1, 2011.
- Fuller, Lon. *The Morality of Law*. New Haven and London: Yale University Press, 1964.

- Ganesha, I Made Gending. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR (Online Dispute Resolution)." *Jurnal Commerce Law*, vol. 3, no. 2, 2023.
- Goodman, Joseph W. "The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of CyberMediation Websites." n.d.
- Hesti Dwi Atuti. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Mimbar Justitia*, vol. 1, no. 2, 2015.
- Laelatus Syahna. "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-commerce." *Jurnal Bisnis Managemen*, 2023.
- Marcel Eka Surya Simanjuntak. "Perbandingan Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa Cross Border E-Commerce Negara Indonesia Dengan Jepang." *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 7, no. 3, 2023.
- Meline Gerarita Sitompul, et al. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Renaissance*, vol. I, no. 2, 2016.
- Rao, G. Ramachandra. "Problem and Prospects of Online Dispute Resolution." n.d.
- Ruslijanto, Patricia Audrey. "Transforming Landscapes: How ODR Reshaping the Prospect of Dispute Settlement in a Connected World." *Indonesian Journal of International Law*, vol. 16, no. 1, 2018
- Zhiqiang, Yu, and Dong Peiwen. "On Practical Exploration and Development Path of Online Dispute Resolution System." *China Legal Science*, vol. 7, no. 4, 2019,
- Online Sources
- Damang. "Online Dispute Resolution." *Negara Hukum*, 15 May 2013, <http://www.negarahukum.com/hukum/online-dispute-resolution.html>, accessed 29 May 2024.