

URGENSI PENERAPAN *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA PERDAGANGAN ELEKTRONIK DITINJAU DARI TEORI *ECONOMIC ANALYSIS OF LAW*

Nanik Sutarni

E-mail: naniksutarni65@yahoo.com

Fakultas Hukum Universitas Boyolali

Article Information

Keywords: *e-commerce, Online Dispute Resolution, economic analysis of law theory*

Kata kunci: *e-commerce, Online Dispute Resolution, teori economic analysis of law*

Abstract

This study aims to analyze the urgency of the application of Online Dispute Resolution to the settlement of electronic trade disputes (*e-commerce*) which is reviewed with the theory of economic analysis of law. The research method used in this research is normative legal research, which uses a statutory approach and a conceptual approach (*conceptual approach*) with primary legal materials and secondary legal materials. The results of this study indicate that Online Dispute Resolution is relevant to be applied to *e-commerce* transaction disputes because it has the same characteristics. Online Dispute Resolution is in accordance with the theory of legal economic analysis that fulfills the principles of monetary and non-monetary benefits and profits because they are implemented efficiently and effectively. In Indonesia, there are no special regulations or implementing regulations regarding Online Dispute Resolution. Based on Article 41 of the ITE Law, there is an opportunity for the development of Online Dispute Resolution as a form of society's role in developing technology. The parties can determine the Online Dispute Resolution as the choice of forum based on the agreed agreement, which is then implemented based on the APS Law.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi penerapan *Online Dispute Resolution* terhadap penyelesaian sengketa perdangan elektronik (*e-commerce*) yang ditinjau dengan teori *economic analysis of law*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yang menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Online Dispute Resolution* relevan untuk diterapkan pada sengketa transaksi *e-commerce* karena memiliki karakteristik yang sama. *Online Dispute Resolution* telah sesuai dengan teori *economic analysis of law* yang memenuhi prinsip kemanfaatan dan keuntungan yang bersifat moneter dan non moneter karena dalam dapat diterapkan secara efisien dan efektif. Di Indonesia belum terdapat regulasi khusus atau peraturan melaksanakan mengenai *Online Dispute Resolution*. Berdasarkan Pasal 41 UU ITE, terdapat peluang untuk dikembangkannya *Online Dispute Resolution* sebagai bentuk peran masyarakat mengembangkan teknologi.

Para pihak dapat menentukan *Online Dispute Resolution* sebagai *choice of forum* berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, yang kemudian pelaksanaannya berdasarkan UU APS.

A. Pendahuluan

Globalisasi telah mengubah peradaban dunia yang ditandai dengan fenomena *disruptive innovation* dengan munculnya teknologi dan jaringan yang lebih mudah dan murah untuk dijangkau yang melahirkan banyak inovasi seperti *big data*, *digital economy*, *artificial intelligence*, dan lain sebagainya. Perkembangan tersebut dirasakan di seluruh sektor kehidupan dengan munculnya *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-health*, dan lain sebagainya. Kemunculan teknologi dan internet yang sangat pesat menjadikan publik mendapat sebutan “Masyarakat Gelombang Ketiga”, yang berarti melalui kehadiran internet, manusia berubah secara signifikan pada tiga hal yaitu sikap atau perilaku manusia (*human action*), interaksi antara manusia satu sama lain (*human interaction*), dan hubungan antara sesama manusia (*human relations*).

Perkembangan teknologi tersebut merambah pula pada dunia bisnis yang mana banyak berkembang transaksi komersial yang menghilangkan ketidakmungkinan setiap orang untuk bertransaksi jual beli secara *online* tanpa adanya tatap muka. Transaksi tersebut dapat dilakukan melalui wadah yang dinamakan *e-commerce*. *E-commerce* adalah proses terlaksananya suatu kegiatan jual beli baik barang maupun jasa yang disertai dengan pertukaran informasi pada media internet. Melalui *e-commerce*, ruang dan waktu tidak dapat menjadi batasan karena dapat dengan mudah melakukan transaksi lintas negara (*cross border*) (Hanim, 2011: 61). Hal tersebut menunjukkan teknologi memberikan manfaat efisiensi dan efektivitas dapat terlaksananya suatu transaksi. Transaksi yang demikian adalah transaksi elektronik, yang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa, “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

E-commerce yang dilakukan secara online merupakan suatu inovasi perubahan dari transaksi konvensional yang menuntut pembeli dan penjual harus bertemu secara langsung. Melalui *e-commerce* pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi tanpa bertatap muka tanpa perlu mengingat batas ruang dan waktu. Melalui *e-commerce* banyak *merchant-merchant* yang memanfaatkan peluang bisnis untuk berkompetisi dagang pada suatu *marketplace* (Stefani, 2021: 1236). Pelaksanaan *e-commerce* pun terbilang lebih sederhana dan mudah untuk dimanfaatkan publik. Dalam mekanismenya, pelaku usaha akan menawarkan barang maupun jasa melalui media digital atau elektronik melalui platform layanan *e-commerce* yang kemudian dapat dikunjungi oleh konsumen. Pelaku

usaha dan konsumen akan melakukan transaksi dengan didasari atas kepercayaan (*trust*) antar para pihak.

Banyaknya kelebihan yang ditawarkan layanan *e-commerce* tersebut mengakibatkan peningkatan pengguna *e-commerce*. Berdasarkan laporan dari Google Temasek, di kawasan Asia Tenggara termasuk Indonesia, perkembangan *e-commerce* mengalami perkembangan yang pesat dari tahun 2015 hingga tahun 2019. Data menunjukkan adanya peningkatan nilai transaksi hingga 7 (tujuh) kali lipat dari keseluruhan transaksi pada tahun 2015 menjadi 38 miliar US Dollar pada tahun 2019. Diperkirakan pula transaksi melalui *e-commerce* akan mencapai nilai 150 miliar US Dolar pada tahun 2025. Dilansir pada Global Web, bahwa Indonesia mencatatkan transaksi *e-commerce* oleh konsumen paling tinggi di dunia, dengan presentase 90 (sembilan puluh) persen penggunaannya adalah usia 16-64 tahun. Per Januari 2020, total transaksi *Business to Consumer* (B2C) di Indonesia mencapai 11 miliar US Dollar (Muhammad Faiz Aziz, 2020: 276).

Namun, di balik kelebihan yang diberikan serta banyaknya pengguna *e-commerce*, terdapat kekurangan dan hal negatif yang ditimbulkan dari transaksi tersebut. Beberapa kasus yang sering terjadi pada pelaksanaan transaksi *e-commerce* di antaranya adalah adanya ketidaksesuaian barang pesanan yang dikirimkan dengan gambar yang ditampilkan dalam lama *e-commerce*, keterlambatan pengiriman barang, barang sengaja tidak dikirimkan, barang cacat selama pengiriman, dan lain sebagainya. (Widaningsih, 2017: 144).

Selain itu, adanya interaksi antar manusia yang berlangsung memang tidak dapat terhindarkan dari kemungkinan adanya perselisihan yang timbul, tak terkecuali pada *e-commerce*. Hal ini ditimbulkan atas kepentingan dan pendapat yang dibawa oleh masing-masing pihak. Ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, rendahnya pengetahuan konsumen, dan ketidaksadaran akan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen menjadi pemicu terjadi sengketa antara para bisnis pada *e-commerce* tersebut. Sengketa muncul dapat dipastikan karena terdapat salah satu pihak merasa dirugikan. Tingginya risiko yang ditimbulkan atas transaksi tersebut menyebabkan adanya sengketa sehingga menuntut suatu mekanisme penyelesaian sengketa. Hukum harus dapat menjadi jembatan atau sarana untuk menyelesaikan konflik serta untuk menjaga interaksi hubungan antar manusia sebagai makhluk sosial.

Saat ini mekanisme penyelesaian sengketa pada *e-commerce* telah difasilitasi melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Telah terdapat peraturan perundang-undangan yang menjadi payung hukum pelaksanaannya tersebut. Namun, hal tersebut dinilai kurang efektif untuk diterapkan dalam dunia bisnis terlebih pada *e-commerce*. Jalur non litigasi yakni Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) seperti mediasi, negosiasi, maupun arbitrase menuntut para pihak yang bersengketa untuk berhadapan secara langsung untuk menyelesaikan masalahnya. Sedangkan hal tersebut tidak sejalan dengan citra dalam bisnis yang menuntut sesuatu hal yang harus efektif dan efisien.

Tidak dapat dipungkiri pula pada era revolusi industri 4.0, bidang hukum pun tidak dapat terhindarkan dari perkembangan teknologi, internet, dan digitalisasi. Hal tersebut terlihat bahwa sekarang dikembangkan *e-court* sebagai penyelesaian sengketa jalur litigasi yang dapat diselenggarakan secara *online* (Lumbanraja, 2020: 46-58). Kemudian, melihat karakter bisnis yang serba cepat dan praktis, banyak pelaku usaha yang memilih memanfaatkan *informal procedure* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa. Atas kemajuan teknologi yang ada saat ini pun, jalur non litigasi tersebut dikembangkan dalam bentuk fasilitas yang disebut *Online Dispute Resolution* sebagai sarana penyelesaian sengketa para pihak (Vizta Dana Iswara, 2021: 16). Pengembangan *Online Dispute Resolution* tersebut lebih dulu diawali oleh belahan dunia internasional. Hal ini diupayakan karena mengingat semakin tingginya frekuensi pelaksanaan transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang menyebabkan maraknya pula sengketa yang terjadi tidak hanya dalam lingkup nasional, regional, bahkan internasional atau lintas negara. Melalui *Online Dispute Resolution*, sengketa antar para pihak dapat lebih mudah, efisien, dan efektif untuk diselesaikan.

Tingginya pengguna *e-commerce* di Indonesia memungkinkan tingginya pula perselisihan bisnis yang terjadi. Sehingga, baik apabila *Online Dispute Resolution* dapat diterapkan untuk menjawab permasalahan tersebut. Sedangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada belum dapat menjawab permasalahan atas sengketa yang terjadi karena pelaksanaannya yang kurang efektif dan efisien. Oleh karena, merupakan isu hukum yang menarik untuk dikaji dan dianalisis lebih mendalam mengenai urgensi dan pentingnya penerapan *Online Dispute Resolution* terhadap transaksi *e-commerce* berdasarkan teori *economic analysis of law*.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif (*doctrinal research*). Pendekatan yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber-sumber penelitian hukum yang digunakan dalam artikel ini berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder yang dikumpulkan dengan teknik studi kepustakaan (Marzuki, 2017: 181).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perkembangan *Online Dispute Resolution*

Era globalisasi menjadikan sektor hukum terpengaruh pula dengan munculkan inovasi penyelesaian sengketa secara daring yakni melalui *Online Dispute Resolution*. Hal tersebut tentunya memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersengketa tanpa perlu bertemu secara langsung guna menyelesaikan permasalahan. Hadirnya *Online Dispute Resolution*

bertujuan untuk mengembalikan kembali rasa kepercayaan masyarakat terhadap hukum, menghapuskan tantangan atau batasan ruang dan waktu dalam hal yurisdiksi hukum (Vizta Dana Iswara, 2021: 18).

Online Dispute Resolution merupakan sebuah mekanisme atau fasilitas yang menjadi target luaran pada *The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection* (ASAPCP) atau yang bisa disebut dengan Rencana Aksi Strategis ASEAN untuk perlindungan konsumen pada tahun 2016-2025 (Muhammad Faiz Aziz, 2020: 278). Gagasan tersebut memacu setiap negara untuk dapat mengembangkan sistem mekanisme *Online Dispute Resolution*, yang nantinya dapat mendukung pengembangan jaringan *Online Dispute Resolution* tingkat ASEAN, serta menjadi energi positif untuk terciptanya mekanisme penyelesaian sengketa elektronik lintas negara (*cross-border mechanism*).

Berdasarkan *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL), *Online Dispute Resolution* merupakan “*mechanism for resolving disputes through the use of electronic communication and other information and communication*”. UNCITRAL sebagai sub organ dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) memegang peran dalam pengembangan sinkronisasi dan harmonisasi hukum transaksi *e-commerce* yang mendukung *Online Dispute Resolution*. Majelis Umum PBB telah memutuskan pada Resolusi No. 2205 (XXI) 17 Desember 1996, bahwa UNCITRAL dibentuk untuk membangun hukum perdagangan internasional (Lestari, 2011: 3-4).

Produk hukum yang berhasil dirumuskan oleh UNCITRAL adalah *Model Law on Electronic Commerce* yang bertujuan untuk membangun payung hukum dalam transaksi *e-commerce* (Tim Direktorat Hukum, 2007: 49-52). Selain itu, dirumuskan pula suatu catatan yang dinamakan *Technical Notes on Online Dispute Resolution* yang bersifat deskriptif namun tidak mengikat, yang berdaya guna untuk menyelesaikan sengketa pada transaksi *e-commerce* (Adolf, 2000: 169). Adanya *Technical Notes* menjadikan peluang dikembangkan sistem mekanisme *Online Dispute Resolution* agar digunakan untuk menyelesaikan sengketa dari kontrak jual beli atau perdagangan elektronik yang bernilai rendah untuk nantinya dapat diselesaikan melalui komunikasi elektronik pula.

Van Den Heuvel menyebutkan terdapat 4 jenis penyelesaian sengketa secara online yang sudah berkembang, di antaranya sebagai berikut (Maxime Hanriot, 2015: 8):

a. *Online settlement*

Online settlement merupakan suatu fasilitasi penyelesaian sengketa secara daring untuk menyelesaikan permasalahan yang terkait bidang finansial yang tidak hanya melayani permasalahan yang berhubungan dengan aktivitas pada dunia maya. *Online settlement* pertama dirintis oleh website *cybersettle* yang kemudian diikuti oleh

clicknsettle yang kini menjadi layanan penyelesaian sengketa paling berkembang.

b. *Online arbitration*

Online arbitration dapat pula disebut arbitrase daring. Layanan ini memberikan kemudahan penyelesaian sengketa secara daring dengan keterlibatan pihak ketiga yaitu seorang arbiter. Metode tersebut banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha bisnis ke bisnis (B2B) yang mengalami perselisihan akibat dari pelaksanaan kontrak daring. Selain itu, para pihak yang berada di lintas geografi yang berbeda pun dapat memanfaatkan layanan tersebut untuk menyelesaikan sengketa komersial.

c. *Online resolution*

Online resolution adalah layanan penyelesaian sengketa yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen dalam menyampaikan keluhan atau aduan. Metode ini dilaksanakan tidak sepenuhnya secara daring. Pada mulanya konsumen dapat melakukan pengaduan secara online, kemudian dilanjutkan oleh pihak penyedia layanan untuk menghubungkan dengan pihak yang dirasa tepat dari perwakilan perusahaan untuk menyelesaikan masalah. Apabila langkah yang ditempuh tidak berhasil, maka dilanjutkan dengan upaya mediasi melalui *email* atau telepon. Lembaga yang telah menyediakan layanan ini adalah BBBOnline di Amerika Serikat.

d. *Online mediation*

Online mediation disebut juga dengan *e-mediation* yang merupakan proses mediasi dengan bantuan pihak ketiga yaitu mediator yang dilaksanakan secara daring. Mediator tersebut sebagai pihak penengah yang akan membantu menyelesaikan sengketa antara para pihak.

Mekanisme penyelenggaraan *Online Dispute Resolution* tidak memiliki perbedaan yang jauh dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Perbedaan yang menonjol adalah kehadiran para pihak yang bersengketa yaitu pada *Online Dispute Resolution* para pihak bertemu secara *online* sedangkan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengharuskan kehadiran secara fisik. Meskipun belum terdapat payung hukum yang mendasari pelaksanaan *Online Dispute Resolution*, namun dengan melihat perkembangan teknologi yang ada tentu hal ini merupakan peluang inovasi untuk diterapkan di Indonesia mengingat manfaat efisien dan efektif yang diberikan melalui cara ini. Komisi Eropa dalam "*communication on the out of court settlement of court consumer disputes*" menyampaikan adanya standar minimum dari proses *Online Dispute Resolution* di antaranya sebagai berikut (Basarah):

1. Putusan yang dihasilkan harus independen oleh asosiasi profesional yang independen pula;

2. Penyelenggaraan *Online Dispute Resolution* harus dilakukan secara transparan (prinsip transparan);
3. Adanya keseimbangan para pihak yang mempunyai hak sama untuk mengutarakan pemikiran atau pendapat serta membuktikan dalilnya (prinsip adversarial);
4. Konsumen bertindak untuk dirinya sendiri serta tidak dibebankan biaya. Pembuat keputusan harus aktif dan cepat dalam membuat keputusan penyelesaian sengketa (prinsip efektifitas);
5. Konsumen tetap dilekati dengan aturan hukum tempat badan pembuat keputusan berada serta dari mana negara konsumen berada (prinsip legalitas);
6. Keputusan yang dihasilkan mengikat konsumen tanpa intervensi bantuan dari pengadilan, sehingga konsumen harus menerima dan selalu waspada terhadap segala keputusan (prinsip kebebasan);
7. Pada proses penyelesaian sengketa, konsumen dapat dibantu oleh pihak ketiga, seperti halnya pengacara (prinsip perwakilan).

2. Peraturan Penyelesaian Sengketa pada Transaksi *E-commerce*

E-commerce telah mengglobal di segala penjuru dunia. Pada hukum perdagangan internasional, diatur mengenai penyelesaian sengketa dalam hal perdagangan atau bisnis yang harus memenuhi prinsip sebagai berikut (Ibrahim, 2008: 102), (i) Prinsip kesepakatan oleh para pihak; (ii) Prinsip kebebasan menentukan mekanisme penyelesaian sengketa (*choice of forum*); (iii) Prinsip kebebasan menentukan pilihan hukum (*choice of law*); (iv) Prinsip itikad baik (*good faith*); (v) Prinsip *exhaustion of local remedies*.

Pada Pasal 65 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, mengatur bahwa, hal terjadi sengketa dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Melalui pasal tersebut dapat diketahui sengketa transaksi *e-commerce* dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

Jalur non litigasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Regulasi ini mengatur cakupan mengenai penilaian ahli, arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi dengan prosedur serta proses beracara sampai pelaksanaan putusannya. Terkait *Online Dispute Resolution*, UU APS belum dapat menjangkaunya. Namun dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, *choice of law* dan *choice of forum* dapat ditentukan dengan bebas salah satunya dengan dapat memilih *Online Dispute Resolution* sebagai cara penyelesaian sengketa. Meski demikian, pelaksanaan *Online Dispute Resolution* tersebut tetap merujuk pada UU APS.

Kegiatan transaksi *e-commerce* yang merupakan transaksi elektronik juga tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 41 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa “masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik”. Pada ayat (2) dan ayat (3) dilanjutkan bahwa peran tersebut dapat diwujudkan melalui pembentukan lembaga yang mempunyai fungsi konsultasi dan mediasi. Pasal tersebut menunjukkan adanya dukungan untuk memanfaatkan peluang dan potensi dibentuknya *Online Dispute Resolution* untuk diwujudkan. Apabila dimaknai lebih mendalam, dapat ditafsirkan bahwa para pihak yang bersengketa dapat menggunakan mekanisme *Online Dispute Resolution* untuk menyelesaikan sengketa. Fasilitas yang digunakan untuk *Online Dispute Resolution* nantinya dapat melalui *e-mail*, *faximilie*, *teleks*, dan lain sebagainya yang merupakan suatu perkembangan teknologi sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 41 ayat (1). Ketentuan tersebut juga sejalan dengan Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yakni bahwa, “dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjai dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, *e-mail* dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak. Peraturan tersebut dapat menjadi acuan melaksanakan *Online Dispute Resolution* (Ayudya Rizqi Rachmawati, 2020: 70). UU APS tersebut dapat menjadi fondasi dasar atau jalan pembuka untuk menyelenggarakan APS secara daring serta untuk menunjukkan jawaban atas tantangan perkembangan teknologi yang ada.

Melihatnya banyaknya sengketa transaksi elektronik serta peluang yang ada melalui pasal di atas, seyogyanya Indonesia membuat regulasi turunan atau peraturan pelaksana untuk mengatur penyelenggaraan *Online Dispute Resolution*. Hal tersebut dikarena adanya kekosongan hukum di Indonesia yang tidak terdapat regulasi mengenai *choice of law*, *choice of forum*, dan pembuktian sengketa pada internet. Hal tersebut dikarena adanya kekosongan hukum mengenai *Online Dispute Resolution*, di antaranya ketentuan mengenai bagaimana tatacara pendaftaran putusan yang dihasilkan dari *Online Dispute Resolution*, mengingat jika sengketa diselesaikan melalui arbitrase terdapat keharusan untuk kemudian putusan didaftarkan pada Pengadilan Negeri.

3. Pelaksanaan *Online Dispute Resolution* dalam Pandangan Teori *Economic Analyst of Law*

Transaksi *e-commerce* yang merupakan transaksi elektronik diikat oleh perjanjian elektronik yang disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 angka 17 UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Mengingat

adanya prinsip kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), para pihak yang melakukan transaksi dapat dengan pilihannya sendiri atau bebas menggunakan jenis perjanjian yang menjadi dasar pelaksanaan transaksinya tersebut. Kemudian dalam *freedom of contract* para pihak juga memiliki kebebasan untuk menentukan pilihan hukum (*choice of law*) yang akan digunakan apabila nantinya terdapat perselisihan atau sengketa yang ditimbulkan dari transaksi. Selain itu para pihak juga dapat dengan bebas menentukan pilihan forum (*choice of forum*), yakni kebebasan untuk memilih pengadilan mana yang akan berlaku baik jalur litigasi maupun non litigasi untuk menyelesaikan sengketa (Roihanah, 2008: 111).

Perjanjian elektronik yang mengikat hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi pada *e-commerce* tertuang dalam sebuah kontrak baku yang di dalam mengakomodir segala sesuatu perihal hak dan kewajiban para pihak, *choice of law*, *choice of forum*, yurisdiksi hukum, dan lain sebagainya. Umumnya dalam kontrak baku terdapat ketidakseimbangan kedudukan para pihak sehingga posisi tawar (*bargaining position*) tidak berimbang pula. Sehingga dengan keadaan yang demikian, pelaksanaan transaksi *e-commerce* memerlukan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai (Ali, 2018: 47).

Pada bidang hukum yang berkaitan dengan ekonomi, terdapat teori *economic analysis of law*, yakni prinsip-prinsip ekonomi yang digunakan sebagai pilihan yang bersifat rasional untuk melakukan analisa hukum. Teori utilitarianisme atau prinsip kemanfaatan oleh Jeremy Bentham mendasari teori *economic analysis of law*. Ketika tujuan hukum dihadapkan pada keadilan (*justice*) dan kepastian (*legal certainty*), prinsip kemanfaatan tersebut menjadi penengah atas dua pemikiran yang bertolak belakang tersebut (Sugianto, 2013: 27).

Kemanfaatan berupa kedamaian dan ketenteraman bagi masyarakat dapat dicapai melalui hukum yang digunakan sebagai alatnya. Pada dunia bisnis atau kegiatan ekonomi/komersial yang banyak terjadi perbuatan hukum yang diikat oleh perjanjian yang berisi kesepakatan, tujuan hukum berupa kemanfaatan sangat perlu diterapkan. Kemanfaatan ini harus didapat melalui analisis yang menilai efisiensi dalam mengambil keputusan serta kebijakan publik yang didasarkan pada *cost and benefit analysis*. Analisis tersebut menuntut agar dalam pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan hukum ekonomi harus mengandung manfaat yang ditujukan bagi setiap pelaku usaha secara adil dan seimbang. Karena mengingat kembali bahwa hukum harus membawa kemanfaatan bagi publik sebesar-besarnya.

Richard A. Posner menuturkan bahwa teori *economic analysis of law* menjadi suatu jembatan pemikiran untuk menyelesaikan suatu

problematika dalam bidang hukum dengan cara menjabarkan pengertian dan pendapat-pendapat hukum yang berbeda untuk menciptakan suatu kepuasan (*satisfaction*) dan meningkatkan rasa kebahagiaan (*maximization of happiness*). Analisis yang dilakukan harus didasarkan pada pertimbangan ekonomi, namun tetap mementingkan unsur keadilan sebagai salah satu tujuan hukum. Sehingga melalui pemikiran tersebut akan tercipta suatu keadilan yang menjadi *economic standard* berdasarkan nilai (*value*), kegunaan (*utility*), dan efisiensi (*efficiency*) yang didasari pula oleh rasionalitas manusia (Posner, 2007: 15).

Regulasi yang memenuhi kriteria dapat memberikan kemanfaatan dalam perekonomian adalah sebagai berikut (Posner, 2007: 62):

1. Peraturan dapat berfungsi untuk dapat diimplementasikan pada kegiatan ekonomi yang menghasilkan keuntungan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat yang dalam hal merupakan kesejahteraan;
2. Peraturan yang diterapkan dapat menghasilkan keuntungan yang memenuhi sifat moneter dan/atau non moneter.

Melihat kegiatan *e-commerce* yang memberikan sumbangsih besar dalam peningkatan perekonomian dan banyaknya inovasi serta kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha menjadinya teori *economic of analysis* relevan untuk menganalisis isu hukum pada penelitian ini.

Memperhatikan perkembangan zaman serta teknologi, relevan untuk diterapkan pula adanya inovasi *Online Dispute Resolution* atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring atau *online* untuk diterapkan pada sengketa yang terjadi pada transaksi *e-commerce*. Hal tersebut mengingat pula pelaksanaan transaksi *e-commerce* yang seluruhnya juga dilaksanakan secara *online*. Tentunya inovasi berupa *Online Dispute Resolution* menjadi tawaran menarik yang memudahkan para subjek hukum yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya dengan lebih mudah. Inovasi kemudahan alternatif penyelesaian sengketa yang demikian adalah salah satu bentuk keuntungan berbentuk non moneter (Ayudya Rizqi Rachmawati, 2020: 74).

Selain itu, *Online Dispute Resolution* memberikan keuntungan bersifat moneter yakni terjangkaunya biaya (*cost*) untuk menyelesaikan sengketa (Ayudya Rizqi Rachmawati, 2020: 74). Hal tersebut dikarenakan perubahan konsep penyelesaian sengketa konvensional menjadi bersifat elektronik, sehingga para pihak yang bersengketa dapat memanfaatkan media *online* tersebut tanpa perlu bertatap muka secara langsung. Para pihak dengan mudah mengakses dengan efisiensi biaya dan waktu dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapi.

Melalui kemanfaatan yang diberikan tentunya *Online Dispute Resolution* sangat relevan untuk diterapkan pada sengketa transaksi *e-commerce* pada khususnya serta sesuai dengan iklim bisnis pada umumnya. Hal tersebut mengingat dunia bisnis yang dilaksanakan dengan cepat,

singkat, dan efisien. Berbeda dengan *Online Dispute Resolution* yang lebih efektif dan cepat, mekanisme penyelesaian sengketa konvensional sudah tidak lagi relevan dengan sengketa dalam bisnis *online*. Ini dikarenakan mekanis penyelesaian sengketa konvensional cenderung tidak efektif, terlebih jika para pihak tidak puas terhadap keputusan pengadilan maka dapat mengajukan banding hingga tingkat kasasi sehingga memakan waktu yang lama. Lamanya waktu peradilan menjadikan banyak kasus menumpuk sehingga sengketa tidak dapat segera terselesaikan.

Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa konvensional membutuhkan banyak biaya yang dikeluarkan seperti biaya perkara, biaya perjalanan, biaya administrasi, biaya konsultasi, dan lain sebagainya. Hal tersebut tentunya tidak efisien jika diterapkan dalam sengketa pada transaksi *e-commerce*, karena biaya yang tinggi dapat menguras sebagian potensi sumber daya yang ada di perusahaan. Dampak fatalnya jika sengketa tidak segera terselesaikan maka menimbulkan ketidakharmonisan antar kolega bisnis.

Penjabaran di atas menunjukkan perlunya *Online Dispute Resolution* untuk diterapkan guna mengatasi sengketa transaksi *e-commerce* yang pada dasarnya menghendaki adanya penyelesaian sengketa yang efektif dalam waktu, efisien dalam biaya, serta bersifat *informal procedure* (Ayudya Rizqi Rachmawati, 2020: 75). Hal tersebut juga mengingat *e-commerce* muncul untuk memudahkan masyarakat bertransaksi, sehingga apabila terjadi sengketa harus pula diselesaikan dengan tidak menyulitkan para pihak. *Online Dispute Resolution* hadir sebagai fasilitas dengan dilengkapi teknologi yang dapat menjawab permasalahan penyelesaian sengketa elektronik.

Kelebihan dari mekanisme penyelesaian sengketa elektronik (*Online Dispute Resolution*) di antaranya sebagai berikut, (i) meminimalisir biaya, (ii) proses penyelesaian sengketa yang cepat dan praktis, (iii) proses penyelesaian sengketa dapat terdokumentasi dengan baik, (iv) kerahasiaan informasi (Nadzya Tanazal E.Ar, Dona Budi Kharisma, 2021: 405).

4. Peluang dan Tantangan Diterapkannya *Online Dispute Resolution* di Indonesia

Mencermati tingginya pengguna *e-commerce* di Indonesia yang dimungkinkan pula terjadi banyaknya sengketa yang terjadi, maka *Online Dispute Resolution* dapat menjadi solusi untuk menjawab problematika tersebut. Potensi tingginya sengketa dapat dilihat dari tingginya pengguna *e-commerce* di Indonesia yang mencapai 168,3 juta konsumen dengan nilai transaksi \$18,76 miliar. Secara global pun, teknologi informasi telah masif berkembang sehingga mendorong semakin meningkatkan transaksi *e-commerce* lintas negara (*cross-border*) (Muhammad Faiz Aziz: 287).

Kemudian mengingat kembali adanya The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection (ASAPCP) 2016-2025, yang mendorong dibentuk *Online Dispute Resolution* pada tingkat nasional untuk kemudian nantinya dapat dihubungkan ke dalam satu jaringan regional ASEAN. Adanya UU APS, UU ITE, PP Perdagangan Elektronik, dan peraturan terkait pun dapat menjadi modal awal untuk dikembangkannya *Online Dispute Resolution*.

Berdasarkan data statistik, perkembangan secara global, dukungan regional, serta pondasi hukum awal yang telah ada, hal tersebut menjadi peluang untuk dikembangkannya *Online Dispute Resolution*. Namun, peluang tersebut pun tentunya diiringi dengan tantangan yang harus dihadapi Indonesia dalam proses pengembangannya. Luasnya geografi Indonesia yang terdiri atas kepulauan menjadikan adanya tantangan teknologi dan informasi dapat menjangkau wilayah. Masih banyak daerah yang belum terjangkau internet, yang dibuktikan dengan skor indeks konektivitas Indonesia berada pada angka 61,4 dari 100 per tahun 2018. Selain itu masih banyak warga yang tidak mengetahui atau masih buta akan teknologi dan internet. Nilai angka literasi digital Indonesia tercatat dengan skor 48,39 yang berada pada peringkat 56 dari 63 negara. Masih banyak publik yang menganggap mekanisme digital bersifat kompleks dan membingungkan untuk diimplementasikan (Muhammad Faiz Aziz, 2020: 288).

Selain itu terdapat putusan *Online Dispute Resolution* yang bersifat mengingat dan tidak mengikat. Sehingga hal ini menjadi tantangan dalam hal eksekusi putusan. Terdapat pula tantangan kelembagaan, dikarenakan eksistensi *Online Dispute Resolution* yang harus dibentuk dalam sebuah wadah atau asosiasi menjadikan adanya tantangan kelembagaan. Ketentuan pasal 41 ayat (2) yang membolehkan suatu lembaga, asosiasi, atau organisasi yang bergerak dalam sektor industri menjadikan adanya potensi para pihak untuk melakukan *forum shopping* apabila tidak diawali dengan kesepakatan *choice of forum* dalam perjanjian. Sengketa dapat diselesaikan dengan berpindah-pindah forum atas satu kasus yang sama dan berpotensi menghasilkan putusan berbeda, sehingga para pihak akan menilai putusan yang akan menguntungkan. Walaupun pelaksanaan *Online Dispute Resolution* dilakukan secara digital, namun kerahasiaan dan keamanan data akan dapat menjadi isu hukum baru yang menjadi tantangan mengenai perlindungan data pribadi para pihak (Muhammad Faiz Aziz, 2020: 288-289).

D. Simpulan

Online Dispute Resolution yang diterapkan pada transaksi *e-commerce* atau bisnis *online* sebagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan teori *economic of analysis*. Hal tersebut dikarenakan *Online Dispute Resolution*

yang diterapkan merupakan suatu kebijakan atau putusan berdasarkan analisa ekonomi yang dapat berdaya guna dalam memberikan kemanfaatan bagi khalayak umum yakni kesejahteraan. Selain itu *Online Dispute Resolution* memenuhi unsur yaitu dapat menghasilkan keuntungan yang bersifat moneter dengan terjangkau biaya yang dikeluarkan para pihak bersengketa sehingga efisien, serta bersifat non moneter yakni memberikan kemudahan akses dan proses pelaksanaan yang cepat sehingga efektif.

E. Saran

Melihat kelebihan dan peluang yang ada, Indonesia perlu untuk mengembangkan *Online Dispute Resolution* sebagai jawaban atas tantangan perkembangan teknologi dan problematika penyelesaian sengketa dalam ranah perdagangan elektronik. Kepada pemerintah dalam hal ini Presiden bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) seyogyanya segera membuat regulasi mengenai *Online Dispute Resolution* secara khusus dan komprehensif regulasi yang menjadi payung hukum pelaksanaannya. Serta seyogyanya hal tersebut didukung pula dengan pembangunan infrastruktur dan jaringan internet yang memadai.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Fajar Sugianto. 2013. *Economic Analysis Of Law: Seri Analisis Ke-Ekonomian Tentang Hukum. Seri 1 Pengantar*. Jakarta: Kencana.
- Jhonny Ibrahim. 2008. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayu Media Publisng.
- La Adolf. 2000. *Hukum Perdagangan Internasional*. Jakarta: Raja Grafi ndo Persada.
- Mochammad Basarah. 2011. *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Richard A Posner. 2007. *Economic Analysis Of Law, Seventh Edition*. Newyork: Asphen Publisers.

Jurnal

- Angga Doramia Lumbanraja. 2020. "Perkembangan Regulasi Dan Pelaksanaan Persidangan Online Di Indonesia Dan Amerika Serikat Selama Pandemi Covid-19". *Jurnal CREPIDO*. Vol. 2 No. 1. Semarang: Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Ayudya Rizqi Rachmawati, Rahmadi Indra Tektona, Dyah Ochtorina Susanti. 2020. "Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik ". *Jurnal ADHAPER*. Vol. 6 No.2. Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

- Lathifah Hanim. 2011. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Era Globalisasi". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol 11. Purwokerto: Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman.
- Maxime Hanriot. 2015. *Online Dispute Resolution As A Solution To Cross-Border E-Disputes*. McGill Journal of Dispute Resolution. Vol 2. Kanada.
- Muhammad Faiz Aziz, Muhammad Arif Hidayah. 2020. "Perlunya Pengaturan Khusus Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Untuk Fasilitasi Penyelesaian Sengketa E-commerce." *Jurnal Rechtsvinding*. Vol. 9, No. 2. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Nadzya Tanazal E.Ar, Dona Budi Kharisma. 2021. "Urgensi Online Dispute Resolution Sebagai Upaya". *Jurnal Privat Law*. Vol. 9 No. 2. Surakarta: Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
- Putu Dewi Lestari. 2011. "Peran United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) dalam Harmonisasi Hukum Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Internasional". *Jurnal Kertha Negara*. Vol. 2 No. 5. Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Stefani. 2021. "Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia Secara Online ." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*. Vol. 2 No. 7. Jember: Universitas Jember.
- Tim Direktorat Hukum. 2007. "Diskusi Dengan Uncitral Dan "Electronic Evidence & E-Discovery Forum." *Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan*. Vol. 5 No. 2. Jakarta: Bank Indonesia.
- Vizta Dana Iswara, Nur Hadiyati. 2021. "Analisis Pentingnya Implementasi Penyelesaian Sengketa Online di Indonesia." *Legalitas: Jurnal Hukum*. Vol. 13, No. 1. Jambi: Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
- Widaningsih. 2017. "Penyelesaian Sengketa E-Commerce". *Jurnal Panorama Hukum*. Vol.2 No. 2. Malang: Fakultas Hukum Universitas Kanjuruhan Malang.

Karya Ilmiah

- Liza Roihanah. 2008. "Wanprestasi Dan Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Melalui Internet Business to Consumer (B2C)". Tesis. Jakarta: Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia
- Moh Ali. 2018. "Prinsip Otonomi Para Pihak Dalam Kontrak Elektronik Konsumen (Elektronik Consumer Contract) Secara Transnasional". Disertasi. Surabaya: Program Doktor Ilmu Hukum, Universitas Airlangga.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa