

# Online Dispute Resolution Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa Di Bidang Transaksi Elektronik

*(Online Dispute Resolution in the Framework of Settling Disputes in the Field of Electronic Transactions)*

**Muhammad Marzuki**

*Fakultas Hukum, Universitas Al Azhar, Indonesia. E-mail: [muhammad.marzuki@msn.com](mailto:muhammad.marzuki@msn.com)*

## **Abstrak:**

Banyaknya permasalahan hukum yang ditimbulkan akibat aktifitas ekonomi melalui transaksi elektronik, mengakibatkan perlunya Inovasi dan pembaharuan hukum dalam rangka mekanisme penyelesaian sengketa dalam jaringan yang sesuai dengan kompleksitas dan karakteristik unik dari transaksi elektronik. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif yang dikombinasikan dengan analisis deskriptif-kualitatif. Pendekatan yuridis-normatif digunakan untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan penyelesaian sengketa transaksi elektronik melalui mekanisme *Online Dispute Resolution (ODR)*. Hasil penelitian ini bahwa pengembangan penyelesaian sengketa online pada transaksi elektronik merupakan pengembangan dari mekanisme yang telah ada mengingat sifat lintas wilayah dan virtual dari transaksi yang dilakukan. Kemudian, berbagai negara telah mengembangkan model Online Disputes Resolution (ODR) yang sesuai dengan kebutuhan, infrastruktur hukum dan kesiapan teknologi masing-masing. Adapun Indonesia telah mencoba mengimplementasikannya walaupun belum terintegrasi dalam satu sistem nasional yang komprehensif. Bentuk paling nyata dari implementasi ODR dapat dilihat dari kebijakan internal platform e-commerce seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada. Platform-platform ini telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli secara daring melalui fitur pelaporan masalah, negosiasi langsung, pengembalian dana, hingga intervensi tim mediasi internal. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya infrastruktur hukum dan teknologi dalam rangka memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang menyelesaikan sengketanya melalui ODR.

**Kata Kunci:** Transaksi elektronik; Penyelesaian sengketa; *Online dispute resolution*; Infrastruktur hukum; Kepastian hukum

## **Abstract:**

*The increasing number of legal issues arising from economic activities conducted through electronic transactions has created the need for legal innovation and reform in developing dispute resolution mechanisms that operate online, tailored to the complexity and unique characteristics of electronic transactions. This study employs a normative juridical approach combined with descriptive-qualitative analysis. The normative juridical approach is used to examine applicable laws and regulations relevant to the resolution of disputes arising from electronic transactions through Online Dispute Resolution (ODR) mechanisms. The findings of this study indicate that the development of online dispute resolution for electronic transactions represents an extension of existing mechanisms, considering the cross-border and virtual nature of such transactions. Various countries have developed their own models of Online Dispute Resolution (ODR), adapted to their respective needs, legal infrastructures, and technological readiness. Indonesia has also made efforts to implement ODR, although it has not yet been integrated into a comprehensive national system.*

*The most tangible form of ODR implementation in Indonesia can be observed in the internal policies of e-commerce platforms such as Tokopedia, Shopee, Bukalapak, and Lazada. These platforms provide online dispute resolution mechanisms between buyers and sellers through features such as problem reporting, direct negotiation, refunds, and intervention by internal mediation teams. The findings of this research underscore the importance of legal and technological infrastructure in ensuring legal certainty for parties resolving their disputes through ODR*

**Keywords:** *Electronic transactions; Dispute resolution; Online dispute resolution; Legal infrastructure; Legal certainty*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara masyarakat melakukan aktivitas ekonomi. Digitalisasi telah menjadi katalisator utama dalam transformasi sektor perdagangan, dari model tradisional yang mengandalkan tatap muka langsung, menjadi sistem perdagangan elektronik (electronic commerce atau e-commerce) yang dapat dilakukan dari jarak jauh secara real-time. Fenomena ini terlihat jelas dari pertumbuhan volume dan nilai transaksi perdagangan elektronik, baik di tingkat global maupun nasional. Di Indonesia, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa hingga tahun 2021 terdapat lebih dari 2,8 juta pelaku usaha yang terdaftar dalam kegiatan jual beli daring, mencerminkan betapa masifnya adopsi teknologi informasi dalam sektor perdagangan.<sup>1</sup>

Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, transaksi elektronik juga menyimpan berbagai risiko yang tidak dapat diabaikan. Masalah seperti keterlambatan pengiriman barang, perbedaan spesifikasi produk, pembayaran yang gagal, penyalahgunaan data pribadi, hingga tindakan penipuan menjadi sengketa yang kerap muncul dalam transaksi elektronik. Berbeda dengan sengketa konvensional yang biasanya diselesaikan melalui jalur litigasi atau alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi dan arbitrase, sengketa dalam transaksi elektronik sering kali bersifat lintas yurisdiksi, berskala kecil namun berjumlah besar, serta melibatkan pihak-pihak yang tidak memiliki relasi hukum tetap.

Sementara itu, mekanisme penyelesaian sengketa tradisional cenderung kurang mampu mengatasi kompleksitas dan karakteristik unik dari transaksi elektronik. Prosedur litigasi di pengadilan, misalnya, sering dianggap lambat, mahal, dan kurang responsif terhadap kebutuhan konsumen digital. Dalam hal ini, pendekatan baru yang lebih adaptif diperlukan untuk menjawab tantangan zaman. Online Dispute Resolution (ODR) hadir sebagai solusi alternatif yang menjanjikan efisiensi, kecepatan, dan aksesibilitas dalam penyelesaian sengketa digital. Melalui ODR, penyelesaian sengketa dapat dilakukan

---

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik. (2021, 17 Desember). Statistik e-Commerce 2021 (Publikasi No. 06300.2117). Jakarta: BPS.

sepenuhnya secara daring, dengan memanfaatkan berbagai platform dan teknologi seperti email, formulir otomatis, video conference, bahkan kecerdasan buatan (AI).<sup>2</sup>

Dalam konteks hukum Indonesia, penyelesaian sengketa secara daring telah memiliki dasar normatif meskipun belum spesifik diatur secara komprehensif. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, merupakan tonggak awal pengakuan terhadap transaksi elektronik dan berbagai aspeknya, termasuk potensi sengketa.<sup>3</sup> Di samping itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan kerangka kerja umum bagi pelaksanaan ADR di Indonesia.<sup>4</sup> Namun demikian, kedua regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur bentuk-bentuk penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi dengan sistem digital yang berkembang saat ini. Ketiadaan regulasi teknis dan standar operasional dalam ODR menyebabkan berbagai platform digital mengembangkan mekanisme internal masing-masing, tanpa kontrol atau evaluasi dari otoritas negara.

Beberapa platform besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak telah mengembangkan sistem penyelesaian sengketa berbasis pengguna yang memungkinkan pembeli dan penjual menyampaikan keluhan dan menyelesaikan perselisihan melalui fitur chat, mediasi internal, bahkan eskalasi ke pihak ketiga. Meskipun demikian, terdapat banyak pertanyaan terkait transparansi, keadilan, dan perlindungan hukum yang diberikan oleh mekanisme tersebut. Apakah sistem tersebut melindungi hak konsumen secara optimal? Apakah prosesnya adil bagi kedua belah pihak? Dan apakah putusan yang dihasilkan dapat ditegakkan secara hukum?

Di tingkat global, ODR telah berkembang lebih maju dan menjadi standar baru dalam penyelesaian sengketa lintas batas, terutama oleh platform seperti eBay, Alibaba, dan Amazon. Bahkan beberapa negara telah membentuk lembaga pengadilan daring, seperti Internet Court di Tiongkok, yang menangani ribuan kasus e-commerce setiap tahun secara efisien. Inisiatif seperti ini menjadi inspirasi bagi banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, untuk mengevaluasi sistem penyelesaian sengketa di era digital.

Oleh karena itu, kebutuhan akan sebuah sistem ODR yang terintegrasi, andal, dan berpihak pada keadilan menjadi sangat mendesak. Kajian akademik mengenai efektivitas, kendala, dan prospek ODR di Indonesia menjadi langkah awal yang penting dalam upaya pembaruan sistem hukum nasional agar tetap relevan dengan dinamika teknologi dan masyarakat digital. Melalui penelitian ini, penulis berupaya memberikan pemahaman mendalam mengenai ODR, menggambarkan praktiknya di Indonesia dan negara lain, serta merumuskan rekomendasi strategis dalam memperkuat sistem penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap ekosistem transaksi elektronik.

---

<sup>2</sup> Cebola, C. M., & Monteiro, S. S. (2024). New Trends of Digital Justice The Online Mediation Between a Challenge and a Reality (The Portuguese Legal Framework). *Laws*, 13(2), 18. <https://doi.org/10.3390/laws13020018>

<sup>3</sup> Rahmadhani, A. (2023). Analisa atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *IKAMAKUM*, 3(1), 335–346

<sup>4</sup> Basri, H., & Ibrohim. (2024). Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan Ditinjau Dari Undang-Undang Arbitrase. *Pamulang Law Review*, 7(2), 210–222. <https://doi.org/10.32493/palrev.v7i2.44822>

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup beberapa hal pokok, yaitu: Apa yang dimaksud dengan Online Dispute Resolution (ODR) serta bagaimana bentuk dan karakteristiknya dalam konteks transaksi elektronik; Bagaimana efektivitas mekanisme ODR dalam menyelesaikan sengketa di bidang transaksi elektronik di Indonesia ditinjau dari aspek hukum, teknis, dan sosial; Apa saja kendala dan tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan ODR di Indonesia, baik dari sisi regulasi, teknologi, maupun budaya hukum masyarakat; serta Bagaimana praktik ODR di negara lain dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem ODR yang adaptif dan inklusif di Indonesia.

Penelitian ini disusun dengan tujuan utama untuk mengkaji secara komprehensif peran dan efektivitas mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dari transaksi elektronik, terutama dalam konteks hukum dan perkembangan teknologi digital di Indonesia. Dalam era digital yang semakin maju, penyelesaian sengketa secara daring menjadi solusi yang relevan dan adaptif terhadap karakteristik perdagangan elektronik yang bersifat lintas batas, cepat, dan dinamis.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif yang dikombinasikan dengan analisis deskriptif-kualitatif. Pendekatan yuridis-normatif digunakan untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan penyelesaian sengketa transaksi elektronik melalui mekanisme Online Dispute Resolution (ODR). Analisis dilakukan terhadap norma hukum, asas, dan doktrin yang terkandung dalam berbagai sumber hukum positif Indonesia maupun hukum internasional yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan alternatif penyelesaian sengketa.

Sementara itu, pendekatan deskriptif-kualitatif dimanfaatkan untuk menguraikan dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan objektif berdasarkan data yang bersumber dari literatur ilmiah, studi kasus aktual, serta hasil kajian lembaga terkait. Dalam hal ini, penulis tidak hanya menjabarkan ketentuan hukum, tetapi juga mengevaluasi efektivitas implementasinya dalam konteks praktis, khususnya pada platform digital yang menyediakan layanan ODR seperti Tokopedia, Shopee, dan eBay. Analisis dilakukan terhadap aspek efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan keadilan prosedural dari sistem ODR yang diterapkan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan nasional yang berlaku, termasuk:

- a) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016,
- b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta
- e) Peraturan terkait penyelenggaraan sistem elektronik dan perlindungan data pribadi.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur ilmiah, seperti buku hukum, artikel jurnal akademik yang terbit dalam kurun waktu 2021–2025, publikasi dari lembaga riset, serta laporan institusi internasional seperti UNCITRAL dan UNCTAD yang membahas perkembangan dan standar ODR secara global. Penulis juga menelaah sejumlah kasus nyata yang terjadi baik di Indonesia maupun luar negeri sebagai studi komparatif, untuk memberikan gambaran empiris mengenai keberhasilan maupun hambatan implementasi ODR.

Teknik analisis yang digunakan bersifat kualitatif, yaitu dengan menginterpretasikan data berdasarkan konteks dan hubungan antar variabel hukum dan sosial yang relevan. Penulis tidak menggunakan pendekatan statistik atau kuantitatif, karena fokus penelitian ini adalah pada pemahaman konseptual, normatif, dan praktik penyelesaian sengketa berbasis teknologi informasi. Dengan metode ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap eksistensi dan prospek Online Dispute Resolution dalam sistem hukum Indonesia, serta arah kebijakan yang dapat diambil dalam rangka memperkuat regulasi dan implementasi ODR di masa mendatang.

### 3. Konsep dan Teori Online Dispute Resolution (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk memfasilitasi penyelesaian konflik di luar pengadilan. ODR merupakan pengembangan dari mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) yang meliputi negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam konteks transaksi elektronik, ODR menjadi sangat relevan mengingat sifat lintas wilayah dan virtual dari transaksi yang dilakukan.<sup>5</sup>

Secara konseptual, ODR didasarkan pada prinsip-prinsip efisiensi, aksesibilitas, dan keadilan. Mekanisme ini berupaya untuk memecahkan masalah klasik dalam sistem peradilan formal, seperti lamanya waktu penyelesaian sengketa, biaya proses yang tinggi, serta keterbatasan geografis. ODR memberikan solusi melalui kanal daring yang memungkinkan pihak-pihak yang bersengketa untuk mengakses proses penyelesaian secara lebih fleksibel dan responsif.<sup>6</sup>

Teori-teori pendukung ODR meliputi teori social exchange, yang menekankan pentingnya efisiensi dalam interaksi sosial, termasuk penyelesaian konflik. Menurut teori ini, partisipan cenderung memilih metode penyelesaian yang menghasilkan manfaat maksimal dengan biaya minimal. Dalam hal ini, ODR menjawab kebutuhan akan mekanisme resolusi yang cepat dan hemat biaya, terutama untuk sengketa bernilai rendah namun frekuensinya tinggi, seperti dalam transaksi e-commerce.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Ramadhani, N., Afriana, A., & Yuanitasari, D. (2025). Online Dispute Resolution as A Mechanism for Resolving Consumer Disputes in The Marketplace in Seeking Justice. *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 5(5), 4984-4999.

<sup>6</sup> Rizkiana, R. E. (2021). the Future of Online Dispute Resolution: Building a Framework for E-Commerce Dispute Resolution in Indonesia. *The Lawpreneurship Journal*, 1(2), 114-138.

<sup>7</sup> Sudiarawan, K. A., Yasa, P. G. A. S., Kasih, D. P. D., Dananjaya, N. S., & Damayanti, N. K. D. (2024). Formulation of Online Dispute Resolution in Realizing Fair Industrial Relations Dispute Settlement: A Comparative Study. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 12(2), 227-248.

Selanjutnya, teori Technology Acceptance Model (TAM) menjadi landasan penting dalam memahami penerimaan ODR oleh pengguna. TAM menjelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan (*perceived usefulness*) sangat memengaruhi keputusan seseorang untuk mengadopsi teknologi baru. Jika ODR dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan hasil yang dapat diandalkan, maka pengguna cenderung akan mempercayai dan menggunakannya secara berkelanjutan.<sup>8</sup>

Teori manajemen konflik (*conflict management theory*) juga mendukung keberadaan ODR sebagai pendekatan modern yang adaptif dalam menangani sengketa.<sup>9</sup> Dalam kerangka ini, ODR dipandang sebagai bentuk manajemen konflik yang progresif dan inklusif, karena mampu mengakomodasi berbagai preferensi pihak yang bersengketa, termasuk pilihan untuk menggunakan mediasi otomatis atau konsultasi langsung melalui video conference dengan mediator netral.<sup>10</sup>

Dengan demikian, secara teoritis, ODR tidak hanya merupakan evolusi dari ADR, tetapi juga refleksi dari perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat terhadap akses keadilan yang lebih efisien, fleksibel, dan adaptif terhadap dinamika dunia digital. Dalam kerangka hukum yang tepat dan dukungan teknologi yang andal, ODR memiliki potensi besar sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang futuristik dan inklusif di era ekonomi digital.

#### 4. Model dan Implementasi ODR di Indonesia dan Internasional

Implementasi Online Dispute Resolution (ODR) berkembang pesat seiring meningkatnya aktivitas ekonomi digital dan transaksi daring lintas batas. Berbagai negara telah mengembangkan model ODR yang disesuaikan dengan kebutuhan, infrastruktur hukum, dan kesiapan teknologinya masing-masing. Indonesia pun mulai merespons fenomena ini, meski implementasinya masih bersifat fragmentaris dan belum terintegrasi dalam satu sistem nasional yang komprehensif.

##### 4.1. Implementasi di Indonesia

Di Indonesia, bentuk paling nyata dari implementasi ODR dapat dilihat dari kebijakan internal platform e-commerce seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada. Platform-platform ini telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli secara daring melalui fitur pelaporan masalah, negosiasi langsung, pengembalian dana, hingga intervensi tim mediasi internal. Misalnya, Shopee memanfaatkan sistem berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk menyaring klaim yang masuk dan melakukan verifikasi data sebelum diproses lebih lanjut. Tokopedia memiliki fitur “Pusat Resolusi” yang memungkinkan interaksi antar pihak yang bersengketa secara

---

<sup>8</sup> Borenstein, N., Stańczak, K., Rolskov, T., Perez, N. D. S., Käfer, N. K., & Augenstein, I. (2023). Measuring intersectional biases in historical documents. arXiv preprint arXiv:2305.12376.

<sup>9</sup> Bakhramova, M. (2022). ODR (Online Dispute Resolution) system as a modern conflict resolution: Necessity and significance. *European Multidisciplinary Journal of Modern Science*, 4, 443–452. <https://www.researchgate.net/publication/359503272>

<sup>10</sup> Nikam, R. J., & Singh, N. B. (2022). Legal Validity of Online Dispute Resolution (ODR) System in India and Indonesia. *Passagens: Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica*, 14, 531-558.

online, lengkap dengan sistem pembuktian digital seperti unggahan foto, rekaman transaksi, dan pesan komunikasi.

Meski demikian, pendekatan ini lebih bersifat praktis dan administratif, belum menjangkau dimensi yuridis dan kelembagaan secara utuh. Pemerintah Indonesia belum mengembangkan satu sistem ODR nasional yang memiliki kekuatan hukum dan pengakuan formal. Regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020, hanya memberikan ruang normatif untuk penyelesaian sengketa secara elektronik namun tidak merinci struktur atau prosedur ODR secara teknis.

Sementara itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang secara fungsional menangani sengketa konsumen, hingga kini masih menggunakan metode konvensional. Upaya untuk menghadirkan sidang virtual atau proses mediasi daring belum secara merata diterapkan di seluruh daerah. Diperlukan dorongan kuat dari regulator dan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, serta lembaga independen untuk membangun infrastruktur ODR nasional yang sah, aman, dan andal. Skema kolaboratif antara pelaku bisnis digital, lembaga mediasi terakreditasi, dan perlindungan konsumen dapat menjadi fondasi awal.

#### **4.2. Implementasi ODR di tingkat Internasional**

Di kancah global, negara-negara maju telah lebih dahulu menerapkan ODR secara sistemik dengan pendekatan yang inovatif dan terintegrasi. Uni Eropa melalui European Commission, misalnya, meluncurkan European Online Dispute Resolution (EU ODR Platform) pada 2016. Platform ini bertujuan memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen lintas negara dalam transaksi daring di dalam pasar tunggal Eropa.<sup>11</sup> Prosesnya melibatkan pengajuan keluhan, pemilihan lembaga penyelesaian, dan negosiasi melalui antarmuka digital. Hasil dari penyelesaian bersifat mengikat tergantung pada jenis lembaga yang dipilih, apakah arbitrase atau mediasi.

China menjadi negara paling progresif dalam transformasi sistem peradilan melalui teknologi. Salah satu contoh paling menonjol adalah Pengadilan Internet Hangzhou yang seluruh prosesnya dilakukan secara daring mulai dari pendaftaran perkara, penyampaian bukti, persidangan melalui video conference, hingga putusan elektronik. Data menunjukkan bahwa pengadilan ini mampu menyelesaikan lebih dari 10.000 perkara dalam waktu singkat, dengan rata-rata sidang berlangsung kurang dari 30 menit. Teknologi yang digunakan termasuk AI untuk analisis dokumen dan blockchain untuk validasi bukti. Hal ini menunjukkan tingkat efisiensi yang sangat tinggi dalam menghadapi sengketa digital, khususnya yang melibatkan e-commerce, pencemaran nama baik online, dan pelanggaran hak cipta digital.

India juga tidak ketinggalan dengan hadirnya platform seperti Presolv360 dan SAMA, yang menyediakan layanan ODR untuk sengketa dalam sektor fintech, perbankan, e-commerce, serta kepailitan. Kedua platform ini memanfaatkan ruang negosiasi virtual

---

<sup>11</sup> Van Gelder, E., & Voet, S. (2022). The EU ODR platform – A blessing in disguise. *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, 2022(3–4), 31–41.

yang fleksibel, dengan dukungan mediator bersertifikat dan sistem keamanan siber yang teruji. Pendekatan ini menunjukkan bahwa negara berkembang pun dapat mengembangkan model ODR dengan efisien apabila didukung oleh komitmen pemerintah dan adaptasi regulasi.

Sementara itu, Hong Kong mengembangkan eBRAM (Electronic Business Related Arbitration and Mediation), yang merupakan sistem ODR internasional yang diarahkan untuk perdagangan lintas negara dan pelaku usaha kecil dan menengah (UKM). eBRAM menawarkan layanan arbitrase, mediasi, dan kontrak cerdas berbasis blockchain dalam satu platform, memungkinkan efisiensi penyelesaian sengketa perdagangan luar negeri secara digital.

Kesamaan dari seluruh sistem di atas terletak pada keterpaduan teknologi, kejelasan prosedur hukum, serta keberadaan institusi formal yang memiliki otoritas dalam menyelesaikan sengketa secara sah dan diakui secara hukum. Keberhasilan sistem ODR internasional dapat menjadi pelajaran penting bagi Indonesia untuk mengembangkan sistem serupa, dengan menyesuaikan aspek-aspek seperti kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta harmonisasi regulasi nasional dan internasional.

## 5. Efektivitas *Online Dispute Resolution*

Efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) dapat diukur dari berbagai indikator, seperti kecepatan penyelesaian, efisiensi biaya, kepuasan pengguna, dan keberlanjutan hubungan antara para pihak yang bersengketa. Dalam konteks transaksi elektronik, ODR memberikan solusi yang sangat signifikan karena sengketa umumnya terjadi dalam skala kecil namun frekuensinya tinggi. Penggunaan ODR menghindarkan pelaku usaha dan konsumen dari proses hukum yang panjang dan mahal, serta mendorong penyelesaian yang lebih adil dan cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ephraim Isaac (2024) mengungkapkan bahwa ODR mampu menyelesaikan sengketa dalam waktu rata-rata kurang dari tujuh hari, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai lebih dari 85%.<sup>12</sup> Temuan ini mengindikasikan bahwa ODR tidak hanya mempercepat proses penyelesaian sengketa, tetapi juga memberikan rasa keadilan dan kenyamanan kepada pengguna. Dalam jangka panjang, kepercayaan terhadap mekanisme ini turut meningkatkan loyalitas pengguna terhadap platform digital yang menyediakan sistem ODR.

Efektivitas ODR juga terlihat dari kemampuannya untuk mengurangi beban lembaga peradilan. Sengketa kecil yang sebelumnya harus ditangani oleh pengadilan kini dapat diselesaikan secara daring, sehingga membantu meningkatkan efisiensi sistem hukum secara keseluruhan. Ini sejalan dengan upaya pemerintah dan institusi peradilan dalam menerapkan sistem peradilan elektronik (e-justice) yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

---

<sup>12</sup> Isaac, E. (2024). Effectiveness of Online Dispute Resolution Platforms in Managing E-commerce Disputes. *European Journal of Conflict Management*, 4(1), 1–11.

Studi lain juga menunjukkan bahwa keberadaan ODR dapat memperluas akses terhadap keadilan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Dengan hanya menggunakan perangkat digital, mereka dapat menyampaikan keluhan, berinteraksi dengan mediator, hingga mencapai kesepakatan tanpa harus hadir secara fisik di tempat tertentu.

Namun demikian, efektivitas ODR tidak dapat dilepaskan dari kualitas sistem teknologi yang digunakan, kompetensi para mediator atau fasilitator digital, serta dukungan kebijakan yang memadai. Pengembangan ODR harus disertai dengan pelatihan sumber daya manusia, peningkatan literasi digital masyarakat, dan evaluasi berkelanjutan terhadap performa sistem.

Dengan demikian, ODR terbukti efektif sebagai mekanisme penyelesaian sengketa modern, terutama dalam ekosistem digital yang membutuhkan solusi cepat, murah, dan adil. Efektivitas ini menjadi dasar penting untuk mendorong adopsi ODR secara lebih luas dan sistematis di masa mendatang.

## 6. Teknologi Pendukung ODR

Teknologi merupakan fondasi utama dalam pelaksanaan ODR. Kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi telah membuka peluang besar untuk mengembangkan sistem penyelesaian sengketa daring yang efisien, transparan, dan dapat diakses secara luas. Beberapa teknologi kunci yang mendukung ODR antara lain adalah kecerdasan buatan (AI), *machine learning* (ML), blockchain, smart contracts, dan sistem manajemen dokumen digital.

Kecerdasan buatan digunakan untuk menyaring klaim yang masuk, mengidentifikasi pola sengketa, dan memberikan rekomendasi penyelesaian berdasarkan data historis. Contoh implementasi AI dalam ODR dapat ditemukan di platform seperti Shopee dan eBay, yang menggunakan algoritma untuk menentukan validitas klaim dan memberikan saran resolusi otomatis. Selain itu, LLMediator sebuah sistem berbasis GPT-4 telah diujicobakan dalam memediasi sengketa bernilai kecil dengan hasil yang cukup menjanjikan.<sup>13</sup>

Machine learning digunakan untuk terus meningkatkan akurasi sistem dalam memahami preferensi dan perilaku pengguna selama proses penyelesaian sengketa. Dengan pembelajaran berkelanjutan dari data kasus-kasus sebelumnya, sistem ODR dapat menawarkan solusi yang lebih tepat dan personalisasi. Hal ini penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap proses ODR. Tsurel et al. (2021) menunjukkan bahwa sistem prediktif berbasis ML pada platform eBay mampu mengurangi waktu penyelesaian hingga 40%.<sup>14</sup>

Teknologi blockchain juga mulai dilirik sebagai solusi untuk memastikan keamanan dan transparansi dalam proses ODR. Dengan blockchain, setiap tahapan dalam proses

<sup>13</sup>Westermann, H., Savelka, J., & Benyekhlef, K. (2023). Llmadiator: Gpt-4 assisted online dispute resolution. arXiv preprint arXiv:2307.16732.

<sup>14</sup> Tsurel, D., Doron, M., Nus, A., Dagan, A., Guy, I., & Shahaf, D. (2020, October). E-commerce dispute resolution prediction. In Proceedings of the 29th ACM international conference on information & knowledge management (pp. 1465-1474)

penyelesaian sengketa dapat direkam secara permanen dan tidak dapat diubah, sehingga meningkatkan akuntabilitas. Zhang et al. (2023) mengembangkan protokol perdagangan adil berbasis blockchain untuk mendukung transaksi digital dan integrasi ODR yang andal.<sup>15</sup> Smart contracts, di sisi lain, memungkinkan pelaksanaan putusan secara otomatis ketika syarat-syarat tertentu telah dipenuhi, tanpa intervensi pihak ketiga.

Tidak kalah penting, sistem manajemen dokumen digital menjadi sarana vital dalam mendukung pengumpulan, penyimpanan, dan pertukaran bukti elektronik antara para pihak. Platform ODR modern biasanya menyediakan dashboard interaktif yang memungkinkan pengguna mengunggah dokumen, melakukan komunikasi real-time, serta memantau perkembangan sengketa secara transparan.

Dengan integrasi berbagai teknologi ini, ODR menjadi tidak hanya alat penyelesaian sengketa yang efisien, tetapi juga platform yang andal dan modern. Pemanfaatan teknologi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan kepercayaan, memperluas akses keadilan, dan memastikan hasil yang adil dan dapat diterima oleh semua pihak. Pemanfaatan teknologi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan kepercayaan, memperluas akses keadilan, dan memastikan hasil yang adil dan dapat diterima oleh semua pihak.

## 7. Tantangan dan Hambatan ODR

Meskipun ODR menawarkan berbagai keunggulan, implementasinya masih menghadapi beragam tantangan baik dari sisi teknologi, regulasi, sosial, maupun etika. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang merata terhadap infrastruktur teknologi, terutama di daerah pedesaan atau wilayah terpencil. Hal ini menyebabkan disparitas dalam kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa. Selain itu, literasi digital yang masih rendah juga menjadi hambatan serius. Banyak pengguna tidak memahami prosedur ODR atau merasa tidak nyaman menggunakan platform digital, terutama generasi yang kurang terbiasa dengan teknologi. Ini menciptakan ketimpangan partisipasi dan dapat menimbulkan rasa ketidakadilan dalam proses penyelesaian sengketa daring.

Dari sisi regulasi, masih terdapat kekosongan hukum yang mengatur secara spesifik tata cara dan kekuatan hukum hasil ODR. Di Indonesia, misalnya, belum ada regulasi yang secara eksplisit menyatakan enforceability dari hasil mediasi atau arbitrase yang dilakukan secara online. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang menyelesaikan sengketa melalui ODR, terutama dalam hal pelaksanaan hasil kesepakatan atau putusan.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan aspek teknis dan keamanan data. Proses ODR yang melibatkan pertukaran informasi sensitif harus dilindungi dengan sistem keamanan siber yang kuat. Kebocoran data pribadi atau manipulasi informasi selama proses penyelesaian sengketa dapat merusak integritas sistem dan kepercayaan pengguna. Selain itu, sistem ODR yang dikembangkan oleh entitas privat atau platform e-commerce

---

<sup>15</sup> Zhang, P., Wei, J., Liu, Y., & Liu, H. (2023). Proxy re-encryption based fair trade protocol for digital goods transactions via smart contracts. arXiv preprint arXiv:2306.01299.

seringkali menghadapi kritik karena dianggap tidak netral atau berat sebelah. Ketika platform yang juga bertindak sebagai pihak dalam sengketa turut mengelola proses penyelesaiannya, muncul potensi konflik kepentingan yang dapat mencederai prinsip keadilan prosedural.

Isu bias algoritmik juga menjadi perhatian dalam implementasi ODR berbasis AI. Jika sistem pemrosesan otomatis tidak dirancang dengan data yang representatif dan etika yang jelas, maka hasil keputusan dapat berpihak pada kelompok tertentu dan memperburuk ketidakadilan. Oleh karena itu, penting adanya pengawasan dan audit etis terhadap sistem ODR yang memanfaatkan kecerdasan buatan. Terakhir, minimnya pelatihan dan sertifikasi untuk mediator atau fasilitator ODR menjadi penghambat dalam menjamin kualitas penyelesaian. Proses digital membutuhkan keahlian tambahan seperti kemampuan komunikasi daring, pemahaman teknologi, dan pemrosesan informasi digital yang cepat dan akurat.

Selain tantangan teknis dan regulatif, terdapat pula hambatan bersifat sosiokultural yang memengaruhi penerapan ODR di Indonesia. Masyarakat Indonesia masih sangat memegang budaya penyelesaian sengketa secara langsung (tatap muka), baik melalui musyawarah adat maupun litigasi formal. Peralihan ke sistem penyelesaian sengketa secara daring menuntut perubahan paradigma hukum dan kepercayaan masyarakat, yang tidak dapat terjadi dalam waktu singkat. Hal ini diperkuat oleh persepsi bahwa proses daring kurang memberikan kesempatan untuk menyampaikan emosi, ekspresi verbal/non-verbal, atau nuansa sosial yang sering kali dianggap penting dalam menyelesaikan konflik interpersonal.

Aspek legitimasi hukum dari keputusan ODR juga kerap dipertanyakan. Meskipun dalam banyak kasus mediasi online dapat menghasilkan kesepakatan, masih terdapat kebingungan di kalangan masyarakat mengenai status legal dari hasil tersebut, terutama jika tidak melibatkan lembaga yang diakui secara hukum seperti pengadilan atau BPSK. Ketidakjelasan mengenai apakah hasil penyelesaian ODR dapat dieksekusi secara paksa menjadi kendala dalam mendorong kepercayaan publik terhadap sistem ini.

Di sisi lain, ODR dalam konteks lintas negara menimbulkan persoalan yurisdiksi dan enforceability. Ketika transaksi dilakukan oleh pihak-pihak dari negara berbeda, dan sengketa diselesaikan melalui platform ODR berbasis di salah satu negara, maka pertanyaan tentang hukum mana yang berlaku serta bagaimana pelaksanaan hasil penyelesaian akan dilakukan menjadi kompleks. Sistem hukum nasional sering kali belum memiliki mekanisme yang jelas untuk mengakui dan mengeksekusi hasil dari ODR lintas batas, terutama yang dioperasikan oleh entitas swasta internasional.

Selain itu, sebagian besar ODR saat ini masih dikembangkan oleh perusahaan-perusahaan besar atau platform e-commerce, sehingga mekanismenya cenderung terstandarisasi secara sepihak tanpa partisipasi pengguna dalam proses perancangannya. Model ini menimbulkan ketimpangan relasi kuasa antara konsumen dan penyedia layanan, karena pengguna hanya bisa mengikuti proses yang sudah ditentukan tanpa ruang negosiasi terhadap sistem. Dalam konteks perlindungan konsumen, hal ini dapat menjadi problematik karena membuka celah pelanggaran prinsip keadilan prosedural dan akuntabilitas.

Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan ODR tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kematangan kerangka hukum, budaya hukum masyarakat, serta perlindungan hak asasi dalam ruang digital. Untuk itu, perlu upaya terpadu dari negara, akademisi, dan sektor swasta untuk menyusun pedoman etika ODR, membentuk lembaga pengawasan independen, serta mendorong partisipasi pengguna dalam penyusunan sistem penyelesaian sengketa daring yang adil dan inklusif.

## 8. Kasus-Kasus Penguatan

### 8.1. “Kangaroo Jury” Meituan (China)

Salah satu bentuk inovatif dalam implementasi Online Dispute Resolution (ODR) dapat ditemukan pada platform Meituan di Tiongkok. Meituan, sebagai salah satu perusahaan teknologi terbesar yang menyediakan layanan pemesanan makanan, pengantaran, dan berbagai layanan gaya hidup lainnya, menghadapi ribuan sengketa kecil setiap harinya antara konsumen dan penyedia layanan. Untuk merespons tingginya volume sengketa bernilai kecil yang tidak efisien jika diselesaikan melalui pengadilan atau mediasi formal, Meituan mengembangkan sistem “kangaroo jury”, sebuah mekanisme penyelesaian sengketa berbasis partisipasi sukarela masyarakat.

Model “kangaroo jury” ini melibatkan sekelompok pengguna terdaftar, yang sebagian besar adalah mahasiswa atau pengguna aktif platform, untuk berperan sebagai juri digital dalam memutuskan sengketa ringan seperti keterlambatan pengantaran, makanan tidak sesuai deskripsi, atau keluhan terhadap layanan. Mekanisme ini dilakukan secara daring melalui aplikasi Meituan, di mana juri diberikan akses terbatas terhadap kronologi kasus dan diminta memberikan pendapatnya dalam waktu tertentu. Keputusan akhir diambil berdasarkan konsensus mayoritas dari para juri sukarelawan tersebut.

Efektivitas sistem ini cukup tinggi. Dalam satu hari, sistem dapat menangani hingga 500–700 kasus sengketa ringan. Durasi penyelesaian sengketa pun tergolong sangat singkat, berkisar antara 30 menit hingga beberapa jam, jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem pengaduan formal yang bisa memakan waktu berhari-hari. Selain itu, biaya penyelesaian sengketa menjadi hampir nihil, karena partisipasi juri bersifat sukarela dan tidak memerlukan kompensasi finansial langsung. Efisiensi ini berdampak positif terhadap kepuasan konsumen dan mendorong loyalitas terhadap platform Meituan.

Meskipun demikian, sistem “kangaroo jury” juga menuai kritik. Salah satu kekhawatiran utama adalah potensi bias dalam pengambilan keputusan, mengingat para juri bukanlah pihak profesional atau terlatih dalam menyelesaikan sengketa. Keputusan yang diambil berdasarkan persepsi umum dan bukan penilaian hukum yang mendalam dikhawatirkan bisa merugikan salah satu pihak, khususnya pelaku usaha kecil yang bergantung pada ulasan pelanggan. Selain itu, sistem ini rentan terhadap manipulasi apabila tidak ada mekanisme verifikasi identitas dan integritas para juri.

Kritik lainnya datang dari aspek prosedural dan akuntabilitas. Karena prosesnya sangat cepat dan informal, terdapat risiko bahwa keputusan yang dihasilkan tidak mempertimbangkan bukti atau pembelaan secara utuh. Hal ini menimbulkan pertanyaan

mengenai legitimasi dan keadilan substantif dari putusan yang dihasilkan oleh sekelompok juri digital non-profesional. Namun demikian, Meituan telah melakukan beberapa penyempurnaan seperti membatasi jenis kasus yang bisa masuk ke mekanisme ini, serta menyediakan proses banding internal apabila pihak tidak puas terhadap keputusan juri.

Secara umum, kasus “kangaroo jury” Meituan menjadi contoh menarik bagaimana ODR dapat dikembangkan secara inovatif dengan menggabungkan pendekatan komunitas, teknologi, dan efisiensi biaya. Meskipun tidak sempurna, model ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa elektronik tidak selalu memerlukan sistem formal yang rumit, tetapi dapat disesuaikan dengan konteks, skala sengketa, dan preferensi pengguna digital saat ini. Hal ini memberikan inspirasi bagi pengembangan sistem serupa di negara lain, termasuk Indonesia, dengan tetap memperhatikan aspek transparansi, keadilan prosedural, dan akuntabilitas.

## **8.2. Pengadilan Internet Hangzhou**

Salah satu contoh paling menonjol dari penerapan ODR di tingkat internasional adalah Pengadilan Internet Hangzhou di Tiongkok. Pengadilan ini resmi didirikan pada 18 Agustus 2017 dan menjadi pengadilan pertama di dunia yang seluruh proses penyelesaiannya dilakukan secara daring. Tujuannya adalah menangani perkara-perkara yang berhubungan dengan transaksi elektronik dan hak kekayaan intelektual. Dalam pelaksanaannya, pengadilan ini memungkinkan proses pengajuan gugatan, pertukaran bukti, persidangan, hingga putusan dilakukan sepenuhnya secara online melalui sistem terintegrasi. Dengan dukungan kecerdasan buatan (AI) dan teknologi blockchain, Pengadilan Internet Hangzhou menunjukkan efisiensi tinggi dalam menangani sengketa digital.

Data menunjukkan bahwa dalam satu tahun pertama, pengadilan ini telah menerima lebih dari 12.000 perkara dan berhasil menyelesaikan lebih dari 10.000 di antaranya dengan rata-rata waktu sidang hanya 28 menit. Efisiensi ini sangat menguntungkan bagi pengguna, terutama dalam penyelesaian perkara bernilai kecil namun mendesak. Selain itu, pengadilan ini juga menjadi pionir dalam mengakui legalitas bukti digital berbasis blockchain, seperti tangkapan layar dan source code, yang dinilai lebih tahan manipulasi. Langkah ini membuka jalan bagi pengadilan lain di Tiongkok, seperti di Beijing dan Guangzhou, untuk mengadopsi model serupa.

Namun, keberhasilan Pengadilan Internet Hangzhou tidak lepas dari tantangan. Beberapa pihak menyoroti potensi ketergantungan terhadap teknologi pihak ketiga seperti Alibaba yang menyediakan infrastruktur digital. Selain itu, meskipun efisien, proses digitalisasi sepenuhnya juga dapat mengaburkan aspek humanistik dari proses peradilan, seperti ekspresi non-verbal dan nuansa komunikasi langsung yang penting dalam persidangan tradisional. Isu perlindungan data pribadi dan independensi peradilan juga menjadi fokus perhatian publik.

Terlepas dari tantangan tersebut, keberadaan Pengadilan Internet Hangzhou memberikan inspirasi konkret bagi negara-negara lain, termasuk Indonesia, dalam merancang sistem ODR yang efektif dan sah secara hukum. Ini membuktikan bahwa jika didukung oleh kerangka regulasi yang kuat, teknologi yang mumpuni, dan komitmen

terhadap keadilan substantif, maka ODR dapat menjadi solusi nyata untuk menyelesaikan sengketa di era digital yang semakin kompleks.

### **8.3. Bragg v. Linden Lab (2007) – Virtual Worlds Arbitration**

Kasus Bragg v. Linden Lab (2007) merupakan tonggak penting dalam sejarah Online Dispute Resolution (ODR), khususnya terkait kontrak digital dan penyalahgunaan klausul arbitrase oleh platform daring. Marc Bragg, seorang pengacara sekaligus pengguna platform virtual dunia maya Second Life, menggugat Linden Lab, perusahaan pengelola platform tersebut, setelah akunnya ditutup secara sepihak. Penutupan tersebut dilakukan menyusul aktivitas Bragg yang memanfaatkan celah sistem untuk membeli properti virtual dengan harga diskon, yang oleh Linden Lab dianggap sebagai pelanggaran ketentuan layanan (EULA). Akibatnya, Bragg kehilangan akses ke akunnya beserta aset digital bernilai ribuan dolar.

Sengketa ini menjadi penting karena EULA Second Life memuat klausul arbitrase wajib, yang mengharuskan penyelesaian konflik dilakukan secara privat dan tidak memungkinkan pengguna untuk mengakses jalur litigasi formal. Pengadilan Distrik Pennsylvania dalam putusannya menolak klausul tersebut dan menyatakan bahwa klausul arbitrase dalam EULA tersebut bersifat unconscionable (tidak adil dan memaksa), sehingga tidak dapat diberlakukan. Pengadilan menilai bahwa pengguna tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan syarat-syarat tersebut, yang disusun sepenuhnya oleh pihak perusahaan dalam kontrak standar (adhesion contract), sehingga tidak mencerminkan prinsip kesetaraan dalam perjanjian.

Putusan ini memiliki dampak luas terhadap pengembangan ODR dalam ranah transaksi elektronik dan layanan digital. Ia menggarisbawahi pentingnya keadilan prosedural dan hak akses pengguna terhadap sistem peradilan formal, terutama dalam konteks kontrak daring yang cenderung bersifat sepihak. Bragg v. Linden Lab menunjukkan bahwa mekanisme ODR yang diintegrasikan ke dalam kontrak digital harus tetap tunduk pada prinsip hukum kontrak umum, serta tidak boleh digunakan untuk menyingkirkan hak-hak fundamental konsumen atau pengguna. Dengan demikian, kasus ini menjadi preseden penting dalam memastikan bahwa ODR tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

### **8.4. UDRP (*Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy*)**

UDRP (Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy) merupakan salah satu bentuk mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) yang paling berhasil dan diakui secara internasional. Kebijakan ini diberlakukan oleh Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) untuk menangani sengketa kepemilikan nama domain, khususnya yang berkaitan dengan pelanggaran merek dagang. Proses UDRP dilakukan secara daring dan telah digunakan secara luas sejak tahun 1999, dengan efisiensi tinggi dalam menyelesaikan sengketa antara pemilik merek dan pendaftar domain. Prosedur ini memberikan kemudahan bagi pemilik merek untuk menuntut pengalihan atau pembatalan nama domain yang didaftarkan secara tidak sah (bad faith), tanpa harus melalui proses litigasi konvensional yang mahal dan memakan waktu.

Salah satu kasus yang terkenal dalam UDRP adalah antara penyanyi Madonna dan Dan Parisi, di mana domain "madonna.com" dimenangkan oleh Madonna karena terbukti

didaftarkan oleh pihak lain dengan niat buruk (*bad faith*) untuk mengambil keuntungan dari popularitas nama tersebut. Di sisi lain, kasus *Sting v. Urvan* menunjukkan bahwa UDRP tetap mempertimbangkan keadilan substantif, karena domain “*sting.com*” dianggap sebagai kata umum dan tidak secara otomatis menjadi hak eksklusif penyanyi *Sting*. Dua contoh ini mencerminkan bagaimana UDRP tidak hanya berpihak pada pemilik merek terkenal, tetapi juga memberikan ruang pembelaan bagi pemilik domain yang memiliki niat baik dan justifikasi yang sah.

Dengan tingkat keberhasilan klaim pemilik merek mencapai lebih dari 85%, UDRP menjadi preseden penting dalam pengembangan ODR untuk sengketa digital lintas negara. Mekanisme ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara efisien, transparan, dan relatif adil di ranah daring. Model ini juga memberikan pelajaran penting bagi pengembangan ODR di sektor lain, seperti e-commerce dan hak kekayaan intelektual, karena menawarkan kombinasi antara efisiensi prosedural dan kepastian hukum yang dapat dijadikan standar internasional.

## 9. Simpulan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah secara mendasar cara individu dan entitas bisnis melakukan transaksi, khususnya dalam ruang lingkup e-commerce dan layanan berbasis platform. Di balik kemudahan tersebut, muncul tantangan baru berupa potensi sengketa elektronik yang tidak lagi dapat diselesaikan secara konvensional. Dalam konteks inilah, Online Dispute Resolution (ODR) hadir sebagai mekanisme alternatif yang relevan, adaptif, dan efisien dalam merespons kompleksitas penyelesaian sengketa berbasis transaksi elektronik.

Penelitian ini telah membahas secara mendalam tentang konsep, penerapan, serta tantangan ODR dalam konteks hukum Indonesia dan praktik global. ODR tidak hanya menawarkan kecepatan dan efisiensi biaya, tetapi juga mendekatkan akses keadilan bagi pihak-pihak yang bertransaksi secara digital. Berbagai model ODR yang diterapkan di dalam maupun luar negeri, seperti eBRAM di Hong Kong, e-Lok Adalat di India, dan Internet Court di Tiongkok, menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi tulang punggung proses penyelesaian sengketa yang efektif, terutama bagi konsumen dan pelaku usaha kecil.

Namun demikian, efektivitas ODR tidak lepas dari sejumlah hambatan. Masih adanya kesenjangan digital, kurangnya kepastian hukum, perlindungan terhadap data pribadi, serta bias sistem pada platform privat menjadi isu-isu krusial yang harus diselesaikan. Selain itu, keberhasilan ODR sangat bergantung pada tingkat literasi hukum dan digital masyarakat, serta ketersediaan kebijakan yang mendukung kerangka kerja yang transparan dan adil.

## Referensi

Bakhramovna, Mokhinur. 2022. “ODR (Online Dispute Resolution) System as a Modern Conflict Resolution: Necessity and Significance.” *Journal of Modern Science* 4 (September): 10.

- Basri, Herlina, and Ibrohim. 2024. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan Ditinjau Dari Undang-Undang Arbitrase." *Pamulang Law Review* 7 (2): 210–22. <https://doi.org/10.32493/palrev.v7i2.44822>.
- Borenstein, Nadav, Karolina Stanczak, Thea Sloth, Natália Perez, Natacha Käfer, and Isabelle Augenstein. 2023. "Measuring Intersectional Biases in Historical Documents." <https://doi.org/10.48550/arXiv.2305.12376>.
- Cebola, Cátia Marques, and Susana Sardinha Monteiro. 2024. "New Trends of Digital Justice: The Online Mediation—Between a Challenge and a Reality (The Portuguese Legal Framework)." *Laws* 13 (2): 18. <https://doi.org/10.3390/laws13020018>.
- Ephraim, Isaac. 2024. "Effectiveness of Online Dispute Resolution Platforms in Managing E-Commerce Disputes." *European Journal of Conflict Management (AJPO)* 4 (1): 1–11.
- Gelder, Emma van, and Stefaan Voet. 2022. "The EU ODR Platform – A Blessing in Disguise." *Nederlands-Vlaams Tijdschrift Voor Mediation En Conflictmanagement* 26 (3–4): 31–41. <https://doi.org/10.5553/TMD/138638782022026003005>.
- Kadek Agus Sudiarawan, Putu Gede Arya Sumerta Yasa, Desak Putu Dewi Kasih, Nyoman Satyayudha Dananjaya, and Ni Ketut Devi Damayanti. 2024. "Formulation of Online Dispute Resolution in Realizing Fair Industrial Relations Dispute Settlement: A Comparative Study." *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 12 (2): 227–48. <https://doi.org/10.29303/ius.v12i2.1308>.
- Nikam, Rahul Jairam, and Nongthombam Bangkim Singh. 2022. "Legal Validity of Online Dispute Resolution (ODR) System in India and Indonesia." *Passagens: Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica* 14 (3): 531–58. <https://doi.org/10.15175/1984-2503-202214308>.
- Ramadhani, Nabiela, Anita Afriana, and Deviana Yuanitasari. 2025. "Online Dispute Resolution as A Mechanism for Resolving Consumer Disputes in The Marketplace in Seeking Justice." *Eduvest - Journal of Universal Studies* 5 (5): 4984–99. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51166>.
- Rizkiana, Rina Elsa. 2021. "The Future of Online Dispute Resolution: Building A Framework for E-Commerce Dispute Resolution in Indonesia." *The Lawpreneurship Journal* 1 (2): 114–38. <https://doi.org/10.21632/tlj.1.2.114-138>.
- Tsurel, David, Michael Doron, Alexander Nus, Arnon Dagan, Ido Guy, and Dafna Shahaf. 2021. "E-Commerce Dispute Resolution Prediction," October. <https://doi.org/10.1145/3340531.3411906>.
- Westermann, Hannes, Jaromir Savelka, and Karim Benyekhlef. 2023. "LLMediator: GPT-4 Assisted Online Dispute Resolution." *Proceedings of the ICAIL 2023 Workshop on Artificial Intelligence for Access to Justice Co-Located with 19th International Conference on AI and Law (ICAIL 2023)*, July.

Zhang, Peng, Jiaquan Wei, Yuhong Liu, and Hongwei Liu. 2023. "Proxy Re-Encryption Based Fair Trade Protocol for Digital Goods Transactions via Smart Contracts," June.

Nurpadila, Mutiara, and Devis Siti Hamzah Marpaung. 2021. "Online Dispute Resolution (ODR) As an Alternative to E-Commerce Dispute Settlement in Indonesia". *LEGAL BRIEF* 11 (1):36-47. <https://www.legal.isha.or.id/index.php/legal/article/view/73>.