

# ONLINE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI DIGITAL

Armansyah

*armansyah@univpancasila.ac.id*

Fakultas Hukum Universitas Pancasila

## Abstrak

Perkembangan teknologi informasi (IT) merupakan suatu dampak dari kemajuan era globalisasi. Beberapa varian kegiatan di dalamnya antara lain kegiatan perdagangan (e-commerce). Transaksi jual beli melalui internet ini tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, berdasarkan kepercayaan satu sama lain (mutual trust). Kondisi ini tentu saja dapat menimbulkan resiko dengan segala akibat hukumnya, antara lain suatu perbuatan melawan hukum, baik secara keperdataan atau pidana dari salah satu pihak dalam sebuah transaksi jual beli online. Meskipun perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Kerentanan transaksi ini berujung kepada masalah yang merugikan konsumen, sehingga perlu dicarikan alternatif solusinya, tidak sekedar menempuh jalur litigasi, namun juga dimungkinkan secara mediasi melalui mekanisme Online Dispute Resolution (ODR). Tulisan ini mengangkat upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi tindak pidana penipuan oleh pelaku usaha dalam transaksi digital dan perlindungan hukum atas sengketa konsumen dalam transaksi digital melalui mekanisme ODR. ODR sebagai suatu prospektif penerapannya dalam rangka pembaharuan hukum di bidang penyelesaian sengketa transaksi digital. Kedua, perlindungan hukum atas sengketa konsumen dalam transaksi digital melalui mekanisme ODR merupakan alternatif online resolution of consumer complaints dilandasi atas kebebasan memilih hukum dan penyelesaian sengketa, mendapat proteksi berdasarkan UU Perlindungan Konsumen yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan Pasal 33 UU ITE, selain memberikan manfaat dari aspek *time and cost savings, convenience of the procedure* ODR, *selection of the third parties* dalam penyelesaian sengketa transaksi digital.

**Kata kunci:** Online Dispute Resolution, Konsumen, Transaksi Digital

## Abstract

The development of information technology (IT) is an impact of the progress of the globalization era. Several variants of activities in it include trading activities (e-commerce). This sale and purchase transaction via the internet is without any face-to-face contact between the parties, based on mutual trust. This condition, of course, can pose a risk with all the legal consequences, including an act against the law, either civil or criminal from one of the parties in an online buying and selling transaction. Although consumer protection in digital transactions has been regulated in Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) and Government Regulation No. 82 of 2012 concerning Implementation of Electronic Systems and Transactions (PP PSTE), and Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems (PMSE). The vulnerability of this transaction leads to problems that harm consumers, so it is necessary to find alternative solutions, not only through

litigation, but also through mediation through the Online Dispute Resolution (ODR) mechanism. This paper raises legal remedies that can be taken by consumers in the event of a criminal act of fraud by business actors in digital transactions and legal protection for consumer disputes in digital transactions through the ODR mechanism. ODR as a prospective application in the context of legal reform in the field of digital transaction dispute resolution. Second, legal protection for consumer disputes in digital transactions through the ODR mechanism is an alternative online resolution of consumer complaints based on the freedom to choose the law and dispute resolution. 33 The ITE Law, in addition to providing benefits from aspects of time and cost savings, convenience of the ODR procedure, selection of the third parties in digital transaction dispute resolution.

**Keywords:** *Online Dispute Resolution, Consumers, Digital Transactions*

## **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) berimplikasi dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan. Pada awalnya pemanfaatan IT untuk mencapai hal-hal yang positif, tetapi juga memungkinkan disalahgunakan. Dampak positif tentu saja merupakan hal yang diharapkan dapat berkontribusi bagi kesejahteraan kehidupan, khususnya di lapangan ekonomi ataupun kegiatan perekonomian, yang berkonsekuensi dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Penggunaan internet berupa pemanfaatan yang baik berdimensi tidak hanya sebatas pada lingkungan lokal atau nasional tetapi juga secara internasional, sehingga kegiatan yang dilakukan melalui internet ini merupakan kegiatan tanpa batas, artinya seseorang dapat berhubungan dengan siapapun yang berbeda dimanapun dan kapanpun. Misalnya aktifitas *browsing*, mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui e-mail, komunikasi melalui jejaring sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.<sup>1</sup>

Kegiatan bisnis perdagangan melalui internet yang dikenal dengan istilah *e-commerce* adalah aktivitas transaksi perdagangan umum melalui sarana internet. Dengan memanfaatkan *e-commerce*, para penjual dapat menjajakan produknya secara lintas negara, hal ini karena sifat internet sendiri yang melintasi batas negara. Transaksi dapat terjadi secara *real time* dimana saja, asal terhubung

---

<sup>1</sup> Ahmad Mujahid Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2004, hlm. 1.

dengan internet. Meskipun mengalami konvergensi dengan lahirnya market place ataupun di media sosial, umumnya transaksi melalui sarana *e-commerce* dilakukan melalui sarana suatu situs *web* yang dalam hal ini berlaku sebagai semacam etalase bagi produk yang dijual. Dari situs ini pembeli dapat melihat barang yang ingin dibeli, lalu bila tertarik dapat melakukan transaksi dan seterusnya.<sup>2</sup>

Melalui *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi. Dengan demikian semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik, disamping tentunya konsumen memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayahnya, oleh karena itu tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli konvensional.<sup>3</sup>

Kondisi seperti ini tentu saja dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala konsekuensinya, antara lain apabila muncul suatu perbuatan melawan hukum baik pidana maupun perdata dari salah satu pihak dalam sebuah transaksi jual beli secara elektronik. Ini akan menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul yang disebabkan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi, karena memang dari awal hubungan hukum antara kedua pihak termaksud tidak secara langsung berhadapan, tidak seperti tuntutan yang dapat dilakukan dalam hubungan hukum konvensional.

Kenyataan seperti ini merupakan hal-hal yang harus mendapat perhatian dan pemikiran untuk dicarikan solusinya, karena transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet tidak mungkin berhenti, bahkan setiap hari selalu ditemukan kronologi terbaru dalam dunia internet, sementara perlindungan dan kepastian hukum bagi para pengguna internet tersebut tidak mencukupi, dengan demikian

---

<sup>2</sup> Abdul Wahid & Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara*, Bandung: Refika Aditama, 2005, hlm. 25.

<sup>3</sup> Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Bandung: Refika Aditama, 2005, hlm.144.

harus diupayakan untuk tetap mencapai keseimbangan hukum dalam kondisi tersebut.

Transaksi digital menjadi model transaksi yang banyak diminati masyarakat saat ini dan model transaksi ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan model transaksi konvensional termasuk daya jangkauan transaksi yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat internasional (global). Metode transaksi ini menghasilkan bisnis secara langsung ataupun sering disebut transaksi online. Transaksi perdagangan ini telah mengubah sistem konvensional.

E-commerce memberikan fleksibilitas luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja di samping itu pilihan barang/jasa pun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Dapat dikatakan adanya hal yang positif ataupun negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun disisi lain dapat dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah daripada pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.

Kondisi seperti ini dapat menimbulkan berbagai akibat hukum, antara lain apabila timbul suatu tindak pidana penipuan ataupun wanprestasi dan perbuatan yang melawan hukum secara keperdataan dari salah satu pihak dalam sebuah transaksi jual-beli secara elektronik ini, akan menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul. Penipuan atau wanprestasi dalam *e-commerce* ini dapat berupa barang belanjaan yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diinginkan atau barang yang didapat terdapat cacat. Sedangkan untuk perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak penjual dapat berupa kesalahan informasi tentang barang yang dijualnya atau proses jual beli yang terjadi melanggar ketentuan atau hak dan kewajiban para pihak yang terlibat.

Pada masa ini, dalam melaksanakan perdagangan sudah sangat umum melakukan transaksi dengan media online. Hal ini wajar didapati, karena banyak keuntungan-keuntungan yang diperoleh ketika melakukan transaksi perdagangan

secara online.<sup>4</sup> Perdagangan melalui sistem elektronik diatur dengan Peraturan Pemerintah, yakni Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) yang mengatur tentang Pihak-pihak yang melakukan, persyaratan, penyelenggaraan, kewajiban pelaku usaha, iklan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, kontrak, pembayaran, pengiriman barang, penukaran barang dalam Perdagangan dengan Sistem Elektronik, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa PMSE hingga pengawasan dan pembinaan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Pengaturan Perdagangan pada umumnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan terhadap kegiatan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diamanatkan untuk membuat pengaturan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah yang mengatur aktivitas perniagaan secara elektronik tersebut demi terselenggaranya sistem Perdagangan yang fair dan terpercaya serta melindungi kepentingan nasional.

Sebagaimana dikemukakan diawal meskipun transaksi digital telah mendapat pengaturan secara formal, namun jaminan perlindungan hukum dalam aktifitas *e-commerce* masih banyak mengalami persoalan. Salah satu contohnya adalah website jual beli online seperti Tokopedia, Lazada ataupun beberapa “pelapak” melalui market place di dalam platform media sosial pernah diberitakan mengalami masalah dengan konsumen, meskipun ada yang berakhir dengan persetujuan damai dari kedua belah pihak, tidak sedikit konsumen yang menempuh jalur hukum untuk menuntut hak-haknya.

Kasus seperti ini merupakan hal yang sering terjadi dalam jual beli melalui internet, dan tidak sedikit konsumen yang sudah pernah dirugikan oleh pihak penjual. Namun dari kebiasaan pelaku usaha yang kurang menghargai hak konsumen tersebut, konsumen atau pihak pembeli jadi merasa tidak terlindungi oleh hukum.

Di masa Pandemi Covid-19, ruang transaksi digital tumbuh subur dan sangat aksesif karena terdapat pembatasan aktifitas perdagangan secara konvensional. Antara pelaku usaha dan konsumen saling diuntungkan karena

---

<sup>4</sup><https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyelesaiansengketa-secara-online-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda>, diakses pada 20 April 2021, Pkl.12.04 WIB

kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi, kendati juga berpotensi terjadinya penyalahgunaan kepercayaan satu sama lain yang dapat saja melahirkan tuntutan hukum kepada pihak yang merugikan, meskipun akan memakan waktu dan biaya yang lebih panjang dan tidak sedikit.

Lingkup pengaturan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik didalamnya mencakup *Online Dispute Resolution* (ODR) yang merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet. Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet.

Berdasarkan istilah, *online mediation* tidak dilakukan secara *face-to-face*, melainkan penyelesaian sengketa ini dilakukan secara *online*. Dalam konteks transaksi digital berskala global, berarti bahwa para pelaku bisnis internasional yang masing-masing berada di negara yang berbeda dapat menggunakan sarana *online mediation* ini untuk menyelesaikan sengketanya.

Dalam konferensi Online Dispute Resolution (ODR) The 5th *Asia Mediation Association Conference*, pada tanggal 24-25 Oktober 2018, di Jakarta, ini dibahas mengenai praktek mediasi online di berbagai negara yang lebih dikenal dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). Keuntungannya tidak ada lagi keterbatasan jarak dan waktu dalam proses mediasi, tidak ada lagi alasan untuk tidak dapat mengikuti proses mediasi karena berbeda tempat dan waktu dan hemat dalam biaya proses.<sup>5</sup>

Penyelesaian sengketa secara online akan lebih menghemat dibandingkan dengan alternatif penyelesaian sengketa secara tradisional. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghindari persidangan, dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu.

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya

---

<sup>5</sup> Diah Sulastris Dewi, *Implementasi Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, handout disampaikan pada Pelatihan Sertifikasi Mediator, Justitia Training Center, 7 April 2021.

ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce) sebagai media transaksi. Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, e-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung.<sup>6</sup>

Transaksi digital telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan pola antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dirancang untuk menandatangani secara elektronik. *Digital signature* ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya.<sup>7</sup> Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari e-commerce itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya

Massif nya penggunaan internet dalam atau transaksi digital berpotensi terjadinya permasalahan sebagaimana dalam hubungan hukum secara konvensional pada umumnya. Letak perbedaan antara mayaantara dan dunia nyata menjadi persoalan khusus yang harus ditemukan alternatif solusinya jika terjadinya

---

<sup>6</sup> Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 33.

<sup>7</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii. BUSINESS LAW REVIEW: VOLUME ONE 15

sengketa transaksi digital akibat perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) tidak dibarengi dengan ketersediaan instrumentasi hukum berikut mekanisme penyelesaiannya.

Masalah dalam transaksi digital sehubungan dengan tidak dipenuhinya prestasi dari salah satu pihak (wanprestasi), menimbulkan ketidakpastian hukum dan terutama perlindungan hukum korban transaksi digital karena mengalami kesulitan dalam melakukan komplain atas permasalahan yang terjadi. Resiko akibat transaksi digital semisal barang yang dikirim bisa saja barang bekas, reject atau stock lama, barang yang dipromosikan berbeda dengan barang yang di kirimkan, bisa mengenai jenis, warna, berat, ukuran, atau spesifikasinya, sampai ke permasalahan tindak pidana penipuan, barang yang sudah diperjanjikan dan sudah dibayar tidak kunjung tiba ke tangan konsumen.

Indonesia sesungguhnya memiliki beberapa regulasi yang mendukung ODR, yaitu UU No.19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), dan beberapa peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Kendati regulasi terkait perlindungan konsumen sudah termuat di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian, Pasal 2 nya menyebutkan "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis instrument hukum, seperti UUPK, karena multivariant nya aktifitas atau hubungan hukum di lapangan ekonomi, khususnya antara perdagangan barang/jasa secara konvensional dan secara transaksi elektronik jelas berbeda.

Berbagai permasalahan timbul dalam jual beli *online* dengan tidak dipenuhinya prestasi dari salah satu pihak, namun hal ini masih menimbulkan kerumitan dalam penegakan hukum karena berbagai aspek hukum dalam transaksi digital belum memberikan kejelasan kepada masyarakat. telah menjadi realitas dalam kehidupan masyarakat, kedua aturan tersebut mengalami kesulitan dalam mengakomodir permasalahan yang timbul antara lain otentikasi subjek hukum yang membuat transaksi melalui internet, saat berlakunya perjanjian dan kekuatan mengikat.

Payung hukum perlindungan dalam transaksi online barulah dikenal setelah lahir UU ITE. Transaksi digital masih mengalami risiko bagi konsumen, seperti barang yang dikirim bisa saja barang lama, barang yang dikirim bisa saja rusak dalam perjalanan pengiriman, produk reject, cacat tersembunyi, sehingga pada saat pemakaian baru diketahui adanya kerusakan pada barang, barang yang diperjanjikan berbeda dengan barang yang dikirimkan berbeda spesifikasinya. Sampai dengan resiko penipuan, barang yang sudah diperjanjikan dan sudah di bayar tidak sampaisampai kepada tangan si pembeli.

Penyelesaiannya menggunakan fasilitas internet, dan ODR ini merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang bersifat khusus atau tersendiri (*sui generis*). ODR mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: "DR" (dispute resolution) dan "O" (online). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik. Pada ODR ini semua bentuk penyelesaian sengketa alternatif dapat dilakukan melalui fasilitas internet.

ODR sebagai suatu metode yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang khususnya sengketa tersebut muncul akibat aktifitas transaksi digital, seperti halnya sengketa e-contract, sangat diminati para pelaku di dunia maya ini karena penyelesaian sengketa melalui ODR ini dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat dan efisien, meskipun terdapat berbagai permasalahan yang merupakan kerentanan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

## **II. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi tindak pidana penipuan oleh pelaku usaha dalam transaksi digital ?
2. Bagaimana perlindungan hukum atas sengketa konsumen dalam transaksi digital melalui mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) ?

### **III. PEMBAHASAN**

#### **UPAYA HUKUM YANG DAPAT DITEMPUH KONSUMEN APABILA TERJADI TINDAK PIDANA PENIPUAN OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI DIGITAL**

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah pula memuat persoalan ini, dan bahkan pada Pasal 9 mengatur informasi yang lengkap dan benar atas kontrak produsen, dan produk yang ditawarkan. Informasi yang jelas dan benar dimaksud mengenai informasi atas identitas, status subjek hukum, kompetisinya, syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/ atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa, namun antara regulasi dan kenyataan apabila terjadi sengketa transaksi digital tidak mudah untuk diselesaikan.

Penggunaan internet bukan hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses tetapi lebih luas secara ekonomis dapat dilakukan dalam aktifitas transaksi digital. Dalam transaksi digital dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum konvensional. Semakin banyak dan luas transaksi digital, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi dan ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan.

Dengan perkembangan teknologi, meningkatkan penyelesaian sengketa secara online. Alternative Dispute Resolution (ADR) digabungkan dengan teknologi komunikasi dan informasi, maka hasilnya adalah Online Dispute Resolution (ODR). Penelitian ini membahas beberapa masalah mengenai penyelesaian transaksi digital berbasis ODR pelaksanaan dari prospek penerapan ODR di Indonesia agar dapat membuka jalan baru untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia, khususnya yang mencari perlindungan dan atau kepastian hukum, dalam menyelesaikan sengketa menggunakan ODR.

Upaya melindungi konsumen yang efektif dalam menangani dampak negatif transaksi digital dalam skala nasional maupun lintas batas, wacana ODR dipandang sebagai suatu inovasi alternatif dalam penyelesaian sengketa, kendati unsur *human* dan *non-human*, literasi humanities dan teknologi dari aspek psikologis, dan permasalahan koneksi jaringan internet.

Dalam konteks sarana, ODR berperan menerima komplain konsumen, sedangkan cara penyelesaian sengketa, ODR melingkupi proses pengaduan hingga memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha baik melibatkan pihak ketiga berupa saksi, ahli, mediator ataupun hanya 2 pihak difasilitasi teknologi. Penerapan ODR merupakan keniscayaan sehingga sistem hukum teknologi Indonesia yang responsif terhadap perubahan tersebut. ODR melalui teknologi *artificial intellegene* dapat menetapkan putusan yang bersifat *comdenatoir*, resolusi, rekomendasi bahkan dimungkinkan yang berkarakter eksekutorial.

Penelitian ini mencoba untuk membahas beberapa masalah mengenai penyelesaian bisnis melalui Online Dispute Resolution (ODR) pelaksanaan dari prospek penerapan ODR di Indonesia. Serta mencoba untuk memberikan pemahaman tentang ODR dan bagaimana hukum akan digunakan untuk menengahi sengketa masyarakat dengan menggunakan media internet sebagai kemungkinan alternatif untuk memecahkan konflik dalam masyarakat di Indonesia. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis. Di kemudian hari, pembahasan ini kiranya akan membuka jalan baru untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia, khususnya yang mencari kepastian hukum, dalam menyelesaikan sengketa menggunakan ODR.

Sengketa yang timbul akibat dari kerugian atau wanprestasi yang dialami, bukan tidak mungkin terjadi gugatan dari pihak yang dirugikan. Kemudian untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Secara konvensional, penyelesaian sengketa bisnis pada umumnya diselesaikan melalui pengadilan (litigasi). Membutuhkan waktu yang cukup lama dan menyebabkan ketidakpastian bagi perusahaan atau para pihak yang bersengketa. Namun sekarang ini banyak terjadi sengketa mengenai perdagangan secara online atau yang biasa disebut dengan e-commerce. Timbulnya sengketa

elektronik yang terjadi secara online di Internet, diharapkan mampu diselesaikan secara online pula.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi tindak pidana penipuan oleh pelaku usaha dalam transaksi digital yaitu secara litigasi dalam bentuk pelaporan pidana atau mengajukan gugatan perdata apabila terjadi kerugian dengan menggunakan instrument hukum KUHP dan KUHPperdata, dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun UU ITE dan secara non litigasi berbasis penyelesaian virtual dalam bentuk Online Dispute Resolution (ODR) sebagai suatu prospektif penerapannya dalam rangka pembaharuan hukum di bidang penyelesaian sengketa transaksi digital.

Sedangkan secara non litigasi, terdapat 6 bentuk penyelesaian sengketa non litigasi, yakni arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian para ahli sebagaimana diatur di dalam Pasal 1 Nomor 10 UU Nomor 30 Tahun 1999 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), terkait perdagangan elektronik, secara khusus harus dibagi menjadi dua pengertian dalam kaitannya terhadap penyelesaian sengketa non litigasi. Pertama adalah konteks perdagangan, yang mana merupakan wilayah pengaturan UndangUndang Nomo 30 Tahun 1999. Dalam Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang) perdagangan.<sup>8</sup> Ketentuan ini dengan syarat bahwa kewenangan arbitrase sebagai media penyelesaian sengketa non litigasi hanya berada dalam konteks dunia perdagangan.

Apabila terjadi permasalahan dalam transaksi digital dan menggunakan pilihan ODR, maka dapat diperoleh manfaat penerapan ODR. Mekanisme penyelesaian sengketa transaksi digital memberikan kebebasan memilih hukum (*lex cause*), selain kebebasan bentuk penyelesaian sengketa, sehingga jauh lebih efektif dan efisien ketimbang penyelesaian sengketa secara konvensional, seminal menekan biaya litigasi. Penyelesaian sengketa transaksi digital mirip dengan mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR), meskipun di dalam ODR,

---

<sup>8</sup> 33 Satjipto Rahardjo. Sosiologi Hukum Esai Esai Terpilih. Genta Publishing : Yogyakarta. 2010. (18(

pendaftaran perkara, pemilihan arbiter/mediator, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawaratan arbiter/mediator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara daring.

Dalam perkara perdata di masa pandemi semisal, sudah berjalan mekanisme *e-court*, dan tentunya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Mediasi di pengadilan, menjadi titik awal mediasi berbasis online, hakim mediator atau mediator yang ditunjuk pengadilan akan mengupayakan mediasi antar para pihak. Jalannya mediasi dilakukan secara online melalui jaringan internet sehingga para pihak tidak harus bertatap muka secara langsung dengan mediator menggunakan fasilitas yang telah disediakan provider yaitu video conference.

Adapun manfaat untuk pelaku transaksi digital dan konsumen apabila memilih penyelesaian sengketa melalui ODR, antara lain:

1. Time and Cost Savings

Waktu dan biaya lebih efektif dan efisien, apalagi jika kedua pihak berada dalam perbedaan wilayah baik secara nasional, regional bahkan yurisdiksi negara (internasional). Penyelesaian sengketa transaksi digital secara ODR mempercepat prosedur, sangat fleksibel, aksesif karena terdapat kebebasan bagi para pihak untuk menentukan waktu untuk proses penyelesaian, *distance meeting*, sehingga aktifitas lain tidak terganggu. Jangka waktu antara penyerahan dokumen dimoderasi, singkat, perjalanan ditiadakan baik jarak jauh maupun dekat, tanpa akomodasi, sehingga para pihak dapat menghemat biaya (*cost savings*) dikarenakan tidak adanya keperluan akomodasi.

2. Convenience of the Procedure ODR

Penggunaan sistem asynchronous ODR berbasis TIK yang supporting penyelesaian sengketa transaksi digital melalui ODR. Sistem ini memudahkan para pihak untuk saling bertukar pendapat dengan leluasa, karena prinsipnya memang win-win solution dan berbasis virtual. Keengganan bertemu untuk membahas persoalan dapat secara psikologis dibantu dengan sistem ini, sehingga dapat “mencairkan” kebuntuan dan menemukan solusi.

3. Election of The Third Parties

Proses penunjukan arbiter yang dirasa tepat untuk menyelesaikan sengketa dan menentukan prosesnya. Adanya alasan kurangnya efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang konsensual dan non-adjudikatif, adjudikasi di pengadilan yang seringkali tidak kooperatif karena pertentangan antara teritorialitas pengadilan dan karakter global ruang maya (*cyber space*), serta penyelesaian sengketa secara transaksi digital melalui ODR lebih efektif dan tanpa memandang teritorial.

Pada umumnya suatu sengketa perdagangan diselesaikan melalui proses litigasi atau nonlitigasi secara langsung, namun pada masa kini terdapat suatu mekanisme yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang timbul dari aktifitas perdagangan di dunia maya (*ecommerce*) yaitu disebut dengan penyelesaian sengketa melalui internet atau dikenal dengan sebutan Online Dispute Resolution (ODR).

Dari ketiga manfaat diatas maka penyelesaian sengketa transaksi digital melalui ODR menjadi harapan di masa mendatang terkait persoalan di ruang mayantara. Selain prinsip kebebasan memilih cara penyelesaian sengketa, prinsip kebebasan memilih hukum juga menjadi prinsip yang mendasar dalam menyelesaikan sengketa terkait transaksi digital. Prinsip ini menjadi pegangan bagi pengadilan dalam memutus sengketa berdasarkan prinsip keadilan, kepatutan atau kelayakan atas suatu penyelesaian sengketa terkait perdagangan tersebut. Prinsip kebebasan memilih hukum ini tidak mutlak diberikan oleh para pihak.

Kebebasan memilih hukum (*lex cause*) dibatasi dengan ketentuan yang tidak bertentangan dengan undang-undang atau ketertiban umum, kebebasan tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik, hanya berlaku untuk hubungan bisnis komersial. Apabila sengketa transaksi digital melalui ODR diterapkan di Indonesia akan memberikan manfaat antara lain: kerahasiaan para pihak terjaga, dapat menumbuhkan etika bisnis bagi pengusaha, adanya kepastian hukum, waktu dan mekanisme yang cepat, murah dan sederhana, pihak netral yang ahli di bidangnya, hubungan para pihak tetap harmonis dan impartial.

## **PERLINDUNGAN HUKUM ATAS SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DIGITAL MELALUI MEKANISME ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)**

Kendati ODR memiliki tantangan sebagai alternatif penyelesaian sengketa akibat konvergensi terkait pengintegrasian penyelesaian sengketa secara ODR. Namun, penerapan ODR ini menjadi solusi dalam kemajuan penyelesaian sengketa, sebab ODR bukan sekedar portal pengaduan konsumen saja melainkan sebagai sarana komunikasi timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen yang mengalami *dispute* dalam transaksi digital.

Kementerian Perdagangan telah memiliki Portal Konsumen Indonesia yang menjadi cikal bakal ODR. Sistem tersebut telah terintegrasi dengan 9 kementerian dan lembaga dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen sejak tahun 2018. Roadmap *Indonesia digital transaction* periode 2021-2024 menjadi sektor strategis pemerintah mengingat masifnya transaksi digital di masa pandemik yang sudah memasuki tahun kedua dan menuju kesiapan pada saat *post pandemic* yang membutuhkan instrumentasi dan fasilitasi perlindungan.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>9</sup> Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>9</sup> Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>10</sup>

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

---

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54

<sup>10</sup> C.S.T. Kansil, 1989, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, h.102.

konsumen. Selanjutnya Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Perlindungan Konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”. Bentuk perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan secara umum diatur dalam Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 disebutkan dengan jelas hak-hak konsumen mengenai hak untuk mendapatkan kenyamanan, kesehatan, informasi, dan ganti rugi. Sedangkan Pasal 7 disebutkan dengan jelas kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, menjamin mutu dan memberikan pelayanan yang baik dan benar.

Dalam transaksi digital, suatu produk barang/jasa, konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak ini terkadang tidak bisa bertemu menjadi satu, terlebih dalam ruang maya. Dapat saja akibat kesengajaan yang merugikan konsumen demi keuntungan pelaku usaha, atau memang ada faktor-faktor lain sebagaimana telah diuraikan di atas.

Idealnya, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital dapat mencapai keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum melalui jalur non litigasi, UU ITE memberikan keleluasan kepada pihak yang bersengketa untuk melayangkan gugatan keperdataan lewat litigasi atau non-litigasi. Namun karena konteks gugatan berada di ranah transaksi digital, praktis gugatan keperdataan non-litigasi menjadi pilihan yang sering muncul dan menjadi bentuk penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE, bentuk penyelesaian sengketa non litigasi seperti arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya diatur secara lebih khusus dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (AAPS).

Adapun syarat awal yang harus dipenuhi untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa non litigasi adalah adanya ketentuan dalam klausula kontrak para pihak yang bermaksud untuk mengikatkan diri dalam konteks perdagangan (*e-commerce dispute*). Penyelesaian sengketa melalui online atau ODR ini muncul dari praktek penyelesaian sengketa konvensional, namun yang membedakannya hanyalah penggunaan teknologi. Penggunaan ICT dalam metode penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen (B2C) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi digital. Online Settlement sebenarnya lebih tepat digunakan mengenai sengketa finansial yang terjadi di Amerika Serikat. website pertama yang menawarkan penyelesaian sengketa online mengenai *financial claims* adalah *Cybersettle* dan setelahnya disusul oleh keberadaan *Online arbitration* atau arbitrase online sekarang ini lebih sering digunakan atau diterapkan di Kanada berdasarkan eResolution yang merupakan sebuah pengadilan yang sebenarnya untuk menyelesaikan sengketa domain name.

Terkait pidana penipuan dalam transaksi digital telah diatur di dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE bahwa setiap orang yang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dipidana berdasarkan Pasal 45A ayat (1) dengan ancaman pidana penjara maksimal 6 tahun, dan denda maksimal Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah). Dari uraian-uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa aspek yuridis pengaturan perlindungan hukum atas konsumen transaksi digital pada dasarnya telah diatur dalam beberapa peraturan prundang-undangan meskipun masih terdapat hal-hal tertentu yang belum diatur misalnya mekanisme pengaturan perlindungan konsumen, terkait transaksi digital.

Kasus-kasus transaksi digital yang merugikan konsumen melahirkan upaya menuntut pelaku usaha baik secara perdata dan atau pidana. Perlindungan hukum yang sesungguhnya bagi konsumen dalam sengketa transaksi digital selain telah diatur di dalam instrument peraturan perundang-undangan, mekanisme ODR merupakan alternatif yang lebih memudahkan mempertemukan keinginan pihak yang dirugikan agar pemecahan permasalahan dapat secara simplistis dilakukan.

#### **IV. Hasil Penelitian**

1. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi tindak pidana penipuan oleh pelaku usaha dalam transaksi digital yaitu secara litigasi dalam bentuk pelaporan pidana atau mengajukan gugatan perdata apabila terjadi kerugian dengan menggunakan instrument hukum KUHP dan KUHPerdata, dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun UU ITE dan secara non litigasi berbasis penyelesaian virtual dalam bentuk Online Dispute Resolution (ODR) sebagai suatu prospektif penerapannya dalam rangka pembaharuan hukum di bidang penyelesaian sengketa transaksi digital .
2. Perlindungan hukum atas sengketa konsumen dalam transaksi digital melalui mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) merupakan alternatif *online resolution of consumer complaints* dilandasi atas kebebasan memilih hukum dan penyelesaian sengketa, mendapat proteksi berdasarkan UU Perlindungan Konsumen yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan Pasal 33 UU ITE, selain memberikan manfaat dari aspek *time and cost savings, convenience of the procedure* ODR, *selection of the third parties* dalam penyelesaian sengketa transaksi digital.

#### **Daftar Pustaka**

##### **Buku**

Arief Mansyur, Dikdik M. & Gultom, Elisatris, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Bandung: Refika Aditama, 2005.

HS, Salim & Nurbani, Erlies Septiana, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis*, Cet. 4, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.

Soemitro, Rooney Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.

Ramli, Ahmad Mujahid, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2004.

Wahid, Abdul & Labib, Mohammad, *Kejahatan Mayantara*, Bandung: Refika Aditama, 2005.

##### **Makalah, Handout**

Diah Sulastri Dewi, *Implementasi Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, handout disampaikan pada Pelatihan Sertifikasi Mediator, Justitia Training Center, 7 April 2021.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

KUHP.

KUHPperdata.

Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.