

JURNAL HUKUM ACARA PERDATA

---

# ADHAPER

---

Vol. 6, No. 2, Juli – Desember 2020

- **Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik**  
Ayudya Rizqi Rachmawati, Rahmadi Indra Tektana, Dyah Ochtorina Susanti ..... 67

ISSN: 2442-9090  
e-ISSN: 2579-9509

# ADHAPER

---

## DAFTAR ISI

<b>1. Tindakan <i>Contempt of Court</i> dalam Proses Penyelesaian Sengketa Perdata di Indonesia dan Perbandingannya dengan Singapura</b> Muhammad Ridwan Fadhly, Anita Afriana, Sherly Ayuna Putri .....	1
<b>2. <i>Actio Pauliana</i> sebagai Upaya Perlindungan bagi Kreditor Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU)</b> Rai Mantili.....	21
<b>3. Eksekusi Objek Jaminan Fidusia Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019</b> Wiwin Dwi Ratna Febriyanti.....	39
<b>4. Keabsahan Pembuktian Akta Notaris di Pengadilan sebagai Akta Otentik (Kajian Putusan No. 3591K/PDT/2018 )</b> Hazar Kusmayanti, Yuda Anrova .....	53
<b>5. Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik</b> Ayudya Rizqi Rachmawati, Rahmadi Indra Tektona, Dyah Ochtorina Susanti.....	67
<b>6. Kedudukan Pegawai Notaris sebagai Saksi dalam Akta Autentik pada Proses Penyidikan dan Peradilan Ditinjau Undang-Undang Jabatan Notaris</b> Fakta Andony, Anita Afriana, Indra Prayitno .....	81
<b>7. Perbandingan Tugas Mediator pada Pengadilan Agama Indonesia dengan Mahkamah Syariah Malaysia</b> Mardalena Hanifah.....	101
<b>8. Penerapan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Masa Pandemi Covid 19 (Studi di Pengadilan Agama Kab. Kediri)</b> Emi Puasa Handayani, Zainal Arifin .....	117
<b>9. Pengaturan Pendidikan Profesi Advokat di Indonesia</b> Mustakim.....	133
<b>10. Kepastian Hukum Pemegang Sertifikat Hak Milik Ditinjau dari Keberadaan Lembaga <i>Rechtsverwerking</i> (Studi Beberapa Sengketa Hak Milik di Kota Padang)</b> Azmi Fendri; Yussy A. Mannas.....	151

# PRINSIP KEMANFAATAN PENYELESAIAN SENGKETA ELEKTRONIK SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK

Ayudya Rizqi Rachmawati, Rahmadi Indra Tektona, Dyah Ochtorina Susanti  
rahmadiindra@unej.ac.id  
Hukum Perdata Ekonomi dan Bisnis, Magister Ilmu Hukum, Universitas Jember

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi akan adanya kebutuhan penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan biaya murah pada sengketa yang timbul dari transaksi *e-commerce*, hal tersebut dikarenakan penyelenggaraan transaksi *e-commerce* memiliki karakteristik berupa kecepatan dan kemudahannya, maka hal tersebut juga harus dapat diakomodasi dalam proses penyelesaian sengketanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, dan memberikan uraian tentang penerapan prinsip kemanfaatan dalam penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa perdagangan elektronik. Hasil penelitian yang menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual ini memberikan penjelasan bahwa penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa perdagangan elektronik sesuai dengan prinsip kemanfaatan, karena telah terpenuhinya unsur yang terdapat dalam prinsip kemanfaatan pada analisis hukum dan ekonomi.

**Kata Kunci:** *prinsip kemanfaatan; penyelesaian sengketa elektronik; perdagangan elektronik.*

## ABSTRACT

*The research is motivated by the need for effective, efficient and low-cost dispute resolution in dispute arising from electronic commerce transactions. That is because the implementation of electronic commerce transaction has the characteristic of speed and ease, then it must also be accommodated in the process of settling the dispute. This study aims to analyze, and provide a description of the form of application principle of utilities in ODR as an alternative dispute resolution of electronic commerce user. The result of this normative legal research which uses statute and conceptual approach provide an explanation that online dispute resolution as an e-commerce alternative dispute resolution system trial has been in accordance with the principle of utilities, because to fulfill an element that there are in principle utilities in the analysis on law and economic.*

**Key Words:** *electronic commerce; online dispute resolution; principle of utilization*

## LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya akan disebut UU-ITE), Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa:

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Pada dunia industri global saat ini, transaksi elektronik adalah suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Perdagangan elektronik atau yang dikenal dengan Electronic Commerce (yang selanjutnya akan disebut e-commerce) adalah suatu contoh dari kemajuan teknologi informasi, dimana transaksi bisnis tidak lagi dilakukan secara konvensional, yang mengharuskan pembeli berinteraksi langsung dengan penjual atau adanya keharusan menggunakan uang tunai. Tetapi penjual diwakili oleh suatu sistem yang melayani pembeli secara online dengan melalui media jaringan internet. Saat melakukan transaksi, seorang pembeli berhadapan dan berkomunikasi dengan sistem yang mewakili penjual. Oleh karena itu, e-commerce ini membutuhkan infrastruktur sistem yang mampu menjamin keamanan transaksi tersebut.

Teknologi dan informasi yang semakin maju melalui industri *e-commerce* membawa perubahan terhadap jenis produk, maupun layanan pada sektor produk yang ditawarkan, rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen terhadap hak dan kewajibannya, serta ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang berbasis transaksi elektronik menjadi faktor yang menyebabkan perselisihan atau sengketa konsumen dibisnis perdagangan yang berbasis online.

Sengketa bermula dari suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Kerugian yang dialami oleh salah satu pihak akan menimbulkan rasa tidak puas yang disebabkan adanya *conflict of interest*. Kerugian pada transaksi *e-commerce* timbul karena adanya proses negosiasi yang tidak seimbang diantara para pihak. Kasus yang sering terjadi dalam transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce* adalah terdapat ketidaksesuaian antara gambar barang yang terpasang pada toko online dengan barang yang dikirim dan diterima oleh konsumen.<sup>1</sup> Tindakan lain yang merugikan konsumen adalah pelaku usaha *e-commerce* sengaja untuk tidak mengirim barang yang telah dibeli konsumen untuk mendapat keuntungan sepihak.<sup>2</sup>

Terkait model perdagangan yang berbasis pada transaksi elektronik, metode Alternatif Penyelesaian Sengketa (yang selanjutnya akan disebut APS) menjadi pilihan utama yang

---

<sup>1</sup> Widaningsih, “Penyelesaian Sengketa E-Commerce”, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, No. 2, Edisi Desember 2017, h. 244.

<sup>2</sup> *Ibid.*, h 245.

dapat dijadikan untuk menjembatani kepentingan hukum dengan sistem hukum yang berbeda. Metode APS dipilih sebagai jalur penyelesaian-penyelesaian sengketa karena keperluan bisnis modern menghendaki penyelesaian sengketa yang cepat dan tidak menghambat iklim bisnis. APS merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Saat memilih metode APS pihak yang bersengketa seharusnya mengacu kepada kontraknya sendiri (jika ada) yaitu pada klausul kontrak yang menunjukkan kepada pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi tidak berhasil, yaitu jasa-jasa baik, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.<sup>3</sup> Di Indonesia APS diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999).

Pemasalahannya bentuk APS yang ada saat ini masih menggunakan model konvensional yang mengharuskan pihak-pihak yang bersengketa untuk bertemu secara langsung, padahal dalam *e-commerce* pihak-pihak yang melakukan hubungan hukum berasal dari seluruh wilayah Indonesia bahkan ada pula dari berbagai belahan dunia. Sehingga disinilah diperlukan sebuah metode APS yang dapat menjembatani berbagai kepentingan hukum dengan sistem yang berbeda, berbiaya murah, efisien dan efektif.<sup>4</sup> Salah satu terobosannya dengan menggunakan model alternatif penyelesaian sengketa elektronik, yang dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution* (yang selanjutnya akan disebut dengan ODR), sehingga pihak-pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan dimana saja dia berada. Adapun metode komunikasi online yang dapat digunakan, antara lain: *e-mail, instant messaging, chat, threaded discussion, video/audio stream, teleconference, dan video conference*.<sup>5</sup>

Terkait itu perlu dijelaskan siapa pihak yang berhak untuk menciptakan regulasi untuk dunia internet. Hal ini terkait dengan kenyataan banyaknya sengketa yang terjadi dan diselesaikan melalui ODR adalah sengketa yang terjadi akibat aktivitas online di internet, salah satunya adalah sengketa transaksi elektronik. Mekanisme ODR membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum, tetapi sebagian besar perjanjian penyelesaian sengketa dibuat dalam suatu klausula baku atau yang dikenal dengan istilah *Standart Contract*.<sup>6</sup>

Pada ODR dibutuhkan seperangkat kelengkapan dan akses internet yang memadai agar proses ODR dapat berjalan dengan lancar dan didukung *website* yang terintegrasi dengan aplikasi *database* untuk menampung permohonan yang masuk, daftar arbiter dan/atau mediator, serta peraturan yang diperlukan mengenai permohonan untuk menjalankan ODR.<sup>7</sup> Menurut Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi:

<sup>3</sup> Moch. Basarah, 2011, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, Genta Publishing, Yogyakarta, h. 2.

<sup>4</sup> Gatot Sumartono, 2006, *Arbitrase Dan Mediasi Di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 4.

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, 2017, (Departemen Perlindungan Konsumen), *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Jakarta, h. 4.

<sup>6</sup> *Ibid.*, h 112.

<sup>7</sup> Otoritas Jasa Keuangan (Departemen Perlindungan Konsumen), *Op.cit.*, h 37.

“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, *telegram, facsimile, e-mail*, atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”.

Selanjutnya UU-ITE juga memberikan peluang mengenai penerapan ODR, sebagaimana tertuang dalam Pasal 41 Ayat (1) UU-ITE yang mengatur bahwa “masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik” dilanjut dengan ayat (2) yang mengatur “peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” dan diperkuat dengan ayat (3) yang berbunyi “lembaga sebagaimana pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi”. Berdasarkan Pasal 41 ayat (3) bahwa Indonesia sangat mendukung pembentukan ODR sebagai sebuah lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. UU ITE dalam Pasal 40 ayat (2) mengatur bahwa Pemerintah Indonesia melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan-ketentuan tersebut apabila ditafsirkan secara ekstensif memberikan jalan untuk dapat menyelesaikan sengketa melalui ODR, hal tersebut dikarenakan *teleks, telegram, facsimile, e-mail* merupakan produk dari perkembangan teknologi. Hanya saja yang menjadi masalah bahwa Indonesia tidak memiliki peraturan mengenai masalah pilihan hukum, pilihan forum penyelesaian sengketa, masalah pembuktian yang diberlakukan khusus untuk internet.

Berkenaan demikian, maka diperlukan pembuatan regulasi turunan yang mengatur tentang penyelenggaraan ODR di Indonesia. Hal ini perlu dilakukan agar pengaplikasian ODR dapat berlangsung dengan aman, tanpa menimbulkan kerugian bagi pengguna transaksi *e-commerce*.

Berdasar latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan diatas, maka tema sentral penelitian ini adalah “*Apakah penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa pengguna transaksi perdagangan online telah sesuai dengan prinsip kemanfaatan?*” Jenis penelitian dalam artikel ini merupakan penelitian hukum normatif (*normative legal research*) atau yang disebut juga penelitian doktrinal untuk menjelaskan tentang penerapan prinsip kemanfaatan dalam penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa pengguna transaksi perdagangan elektronik. Penelitian normatif, juga diartikan sebagai penelitian yang difokuskan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam

hukum positif yang berlaku,<sup>8</sup> seperti undang-undang dan peraturan-peraturan lain yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Sehubungan dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) yaitu suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan yang digunakan selanjutnya yakni Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) adalah suatu pendekatan yang berasal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, sehingga dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, penulis dapat menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Terkait demikian, pada pendekatan konseptual penelitian ini digunakan untuk menelaah dan melakukan analisis terhadap prinsip atau konsep hukum serta pandangan para akademisi atau sarjana hukum terkait prinsip kemanfaatan penyelesaian sengketa elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa transaksi perdagangan elektronik.

## PEMBAHASAN

### Prinsip kemanfaatan dalam penyelesaian sengketa elektronik

Perdagangan elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-commerce*, pada umumnya sama halnya dengan perdagangan yang dilakukan secara konvensional yang di dalamnya bisa terjadi suatu sengketa. Pada hukum perdagangan internasional, dapat ditemukan prinsip-prinsip mengenai penyelesaian sengketa perdagangan, antara lain:<sup>9</sup>

1. Prinsip kesepakatan para pihak,
2. Prinsip kebebasan memilih cara-cara penyelesaian sengketa,
3. Prinsip kebebasan memilih hukum,
4. Prinsip iktikad baik (*good faith*),
5. Prinsip *exhaustion of local remedies*.

Perkembangan ODR pada *e-commerce* diawali dengan adanya *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL). UNCITRAL merupakan *subsidiary organs* Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) yang telah berperan dalam mengharmonisasi hukum transaksi *e-commerce*. Berdasarkan Resolusi No.2205 (XXI) tanggal 17 Desember 1966 mengenai Pendirian *United Nations Commissions on International Trade Law* oleh

<sup>8</sup> Jhonny Ibrahim, 2008, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publising, Malang, h 102

<sup>9</sup> Huala Adolf, 2005, *Hukum Perdagangan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h 196-199.

Majelis Umum PBB, pada Bab I menyatakan bahwa Majelis Umum PBB memutuskan untuk membentuk UNCITRAL yang berperan khusus dalam meningkatkan perkembangan harmonisasi dan unifikasi hukum perdagangan Internasional.<sup>10</sup>

Pada tahun 1996, UNCITRAL berhasil merumuskan suatu aturan hukum cukup penting yakni *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. Model Law* tersebut dibuat sebagai wujud peran UNCITRAL untuk mengharmonisasi hukum dalam transaksi *e-commerce*. Selain *UNCITRAL Model Law*, UNCITRAL juga memiliki suatu catatan yang bersifat deskriptif dan tidak mengikat yang disebut *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*.<sup>11</sup> *Technical notes* dibentuk untuk mengatasi permasalahan ataupun sengketa yang ditimbulkan oleh transaksi *e-commerce*. *Technical Notes* ini dirancang untuk berkontribusi pada pengembangan sistem ODR, yang memungkinkan penyelesaian perselisihan yang timbul dari kontrak penjualan atau layanan bernilai rendah secara online yang diakhiri dengan menggunakan komunikasi elektronik.

Pada transaksi perdagangan melalui *e-commerce*, kesepakatan antara para pihak tertuang dalam suatu kontrak perjanjian. Sebagai konsekuensi logis dari adanya prinsip kebebasan berkontak (*freedom of contract*) maka para pihak dalam suatu kontrak dapat menentukan sendiri pilihan hukum (*choice of law*), dalam hal ini para pihak diberi kebebasan untuk memilih sendiri tentang hukum mana yang berlaku terhadap interpretasi kontrak tersebut, dan menentukan pilihan forum (*choice of forum*), yakni para pihak menentukan sendiri pengadilan mana yang berlaku jika terjadi sengketa diantara para pihak dalam kontrak tersebut, apakah melalui jalur litigasi atau nonlitigasi.<sup>12</sup> Tekait dengan *e-commerce* kesepakatan antara para pihak tertuang dalam bentuk kontrak baku, sehingga sulit untuk mengakomodir hal-hal yang berkaitan dengan yurisdiksi wilayah, *choice of law* dan *choice of forum* karena pihak yang bertransaksi pada dasarnya memiliki *bargaining position* yang relatif tidak berimbang, sehingga diperlukan seperangkat aturan hukum yang meregulasi berkenaan dengan penyelesaian sengketa pada *e-commerce*.<sup>13</sup>

Salah satu tujuan hukum yaitu kemanfaatan dapat diperoleh melalui filsafat sosial bahwa setiap warga masyarakat mencari kedamaian serta ketentraman. Hukum adalah salah satu alat untuk mencapai kemanfaatan dan kedamaian bersama tersebut. Tujuan hukum ini sangat

---

<sup>10</sup> Putu Dewi Lestari, 2011, *Peran United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) dalam Harmonisasi Hukum Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Internasional*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h 3-4.

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 5.

<sup>12</sup> Huala Adolf, dalam Liza Roihanah, 2008, *Wanprestasi Dan Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Melalui Internet Business to Consumer (B2C)*, (Tesis: Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia), h. 111.

<sup>13</sup> Moh. Ali, 2018, *Prinsip Otonomi Para Pihak Dalam Kontrak Elektronik Konsumen (Elektronik Consumer Contract) Secara Transnasional*, (Disertasi Pada Program Doktor Ilmu Hukum, Universitas Airlangga, Surabaya, h 47.



penting di masyarakat terlebih di dalam dunia bisnis yang memerlukan perjanjian maupun dalam aktivitas-aktivitas perekonomian oleh masyarakat. Bukan hal asing lagi di dalam masyarakat sering terjadi perbuatan hukum yang mengandung kesepakatan-kesepakatan.

Teori kemanfaatan yang terkait dengan hukum ekonomi menekankan pada analisis efisiensi yakni *cost and benefit analysis* dalam setiap pengambilan keputusan dan juga kebijakan publik. Berdasarkan analisis tersebut, bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan kegiatan yang berkaitan dengan hukum ekonomi harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan setiap pelaku kegiatan perekonomian secara seimbang, karena hukum dibentuk untuk memberikan kemanfaatan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Pada analisis hukum ke-ekonomian dikenal adanya teori *Economics Analysis of Law* yang merupakan penerapan dari prinsip-prinsip ekonomi sebagai pilihan-pilihan rasional untuk menganalisa hukum.<sup>14</sup> Teori ini diawali dari fondasi utilitarianisme yang mengutamakan prinsip-prinsip kemanfaatan,<sup>15</sup> yang dikembangkan oleh Jeremy Bentham. Pemikiran ini sebenarnya merupakan jalan tengah ketika hukum dihadapkan kepada dua pemikiran yang saling bertolak belakang, yaitu keadilan (*justice*) dan kepastian (*legal certainty*).<sup>16</sup>

Richard A. Posner menambahkan bahwa *Economics Analysis of Law* dapat dijadikan suatu pendekatan untuk menjawab permasalahan hukum dengan mengutarakan definisi berbeda dan asumsi-asumsi hukum yang berbeda pula untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan (*satisfaction*), dan peningkatan kebahagiaan (*maximization of happiness*). Penggunaan analisis ini harus disusun dengan pertimbangan-pertimbangan ekonomi dengan tidak menghilangkan unsur keadilan, sehingga keadilan dapat menjadi economic standard yang didasari oleh 3 (tiga) elemen dasar, yaitu nilai (*value*), kegunaan (*utility*), dan efisiensi (*efficiency*) yang didasari oleh rasionalitas manusia.<sup>17</sup>

Pada analisa hukum ke-ekonomian, suatu peraturan dikatakan memiliki kemanfaatan dalam penjabaran analisis ke-ekonomian apabila memenuhi unsur sebagai berikut:<sup>18</sup>

1. Memiliki daya guna atau fungsi untuk mencari kegunaan atau manfaat dari kegiatan ekonomi yang menghasilkan keuntungan, bahkan secara luas dapat diartikan kesejahteraan.
2. Keuntungan yang dicapai dapat bersifat moneter dan/atau non-moneter.

---

<sup>14</sup> Richard Posner dalam Erman Rajagukguk, 2010, *Filsafat Hukum Ekonomi*, (Diktat Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, h 144.

<sup>15</sup> *Ibid.*, h. 144.

<sup>16</sup> Fajar Sugianto, 2013, *Economic Analysis Of Law: Seri Analisis Ke-Ekonomian Tentang Hukum, Seri 1 Pengantar*, Kencana, Jakarta, h 27.

<sup>17</sup> Richard A. Posner, 2007, *Economic Analysis Of Law, Seventh Edition*, Aspen Publishers, Newyork, h 15.

<sup>18</sup> *Ibid.*, h. 62

Teori *Economics Analysis of Law* merupakan teori yang menggunakan pendekatan terhadap isu hukum menggunakan konsep ekonomi mikro, seperti teori harga dan biaya. Pendekatan ini relevan digunakan dalam penelitian ini karena penyelesaian sengketa elektronik memberikan banyak sekali kemanfaatan bagi konsumen dan pelaku usaha dibidang *e-commerce* karena sifatnya yang efektif dan efisien sehingga memberikan biaya penyelesaian sengketa yang murah.

Terkait analisis tersebut dapat diketahui bahwa perubahan APS konvensional menuju APS elektronik memberikan keuntungan kepada subjek hukum yang akan menyelesaikan sengketanya, karena adanya suatu alternatif baru dalam penyelesaian sengketa yang menawarkan berbagai kemudahan dibandingkan alternatif penyelesaian sengketa terdahulu. Lahirnya ODR suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa baru pada industri *e-commerce*, merupakan salah satu bentuk keuntungan yang bersifat non-moneter.

Keuntungan (*benefit*) yang bersifat moneter yang didapat dari perubahan konsep penyelesaian sengketa konvensional ke elektronik adalah biaya (*cost*) yang dikeluarkan lebih sedikit (murah). Hal tersebut dikarenakan dalam ODR tidak ada kewajiban untuk bertemu muka antar pihak yang bersengketa, sehingga tidak memerlukan biaya perjalanan, penginapan, biaya administrasi serta konsultasi. Perubahan tersebut mewujudkan efisiensi dari segi biaya dan waktu dalam penyelesaian sengketa, sehingga memberikan kemudahan akses bagi para pihak yang akan menyelesaikan sengketa.

Penerapan ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa pada bisnis *e-commerce*, dinilai memiliki kesesuaian dengan iklim bisnis online yang serba singkat dan cepat, tentunya juga menginginkan penyelesaian konflik bisnis yang singkat antara sesama pelaku ekonomi dalam kegiatan jual beli online. Berbeda dengan prosedur penyelesaian sengketa secara konvensional melalui prosedur peradilan yang akan menggunakan waktu cukup lama (bahkan dapat berlangsung bertahun-tahun), sebab pada sistem peradilan Indonesia pihak yang tidak puas pada putusan hakim dapat melanjutkan perkara dalam tingkat banding sampai kasasi dan terakhir Peninjauan Kembali. Proses panjang penyelesaian sengketa secara konvensional tersebut, berdampak terjadinya penumpukan perkara di pengadilan. Hal ini didukung dengan data yang menyatakan bahwa sejak Januari sampai Mei 2019, Mahkamah Agung memiliki sisa perkara sebanyak 9.306 dari sisa perkara tahun 2018 sebanyak 20.314 perkara, sedangkan perkara yang masuk dari Januari sampai dengan Mei 2019 sebanyak 4.457 perkara.<sup>19</sup>

Pada dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit merugikan para pihak yang bersengketa, karena akan mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, serta dapat menguras

---

<sup>19</sup> “MA memiliki sisa perkara sebanyak 9.306, “< <http://www.mari.go.id>>, diakses tanggal 4 Desember 2019.

potensi sumber daya perusahaan.<sup>20</sup> Pada gilirannya, hal ini berpengaruh juga pada jalinan hubungan yang tidak harmonis dengan sesama rekan bisnis. Dunia bisnis menghendaki penyelesaian sengketa cepat, biaya murah, dan *informal procedure*. Mengingat munculnya *e-commerce* dimaksud untuk meniadakan kesulitan-kesulitan dalam transaksi bisnis konvensional.<sup>21</sup>

Dalam proses penyelesaian sengketa dalam dunia *e-commerce* tidak efektif dan efisien, karena para pihak mempunyai kesibukan sendiri sehingga hanya punya waktu terbatas untuk mengikuti proses penyelesaian sengketa. Di samping itu, kalangan dunia bisnis beranggapan penyelesaian sengketa di bidang bisnis, kurang dipahami oleh para hakim jika dibanding dengan mereka yang berkecimpung dengan dunia bisnis itu sendiri. Apalagi jika para pihak yang bersengketa adalah warga negara yang berbeda, Indonesia di satu sisi dan negara asing di pihak lain, pengadilan negara mana yang berwenang untuk memeriksa perkara, mengingat akibat perbedaan yuridiksi, maka putusan badan peradilan negara asing tidak dapat dieksekusi di Indonesia.

Atas dasar hal tersebut ODR hadir sebagai sebagai produk dari kecanggihan teknologi sekaligus sebagai jawaban yang memberikan kemudahan dari proses penyelesaian sengketa yang timbul dari hubungan hukum yang tercipta secara online dalam bisnis *e-commerce*. ODR sebagai alternatif baru dalam bidang penyelesaian sengketa menawarkan suatu proses penyelesaian sengketa yang dinilai lebih mudah di akses, prosesnya cepat, dan tentunya dengan biaya yang murah.

### **Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik**

#### *1. Kelebihan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik*

Dalam ODR memiliki potensi yang besar untuk diterapkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia. Penerapan dari mekanisme *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa dapat memberikan manfaat pada para pihak yang bersengketa. Adapun kelebihan dari penerapan ODR adalah sebagai berikut:

##### a. Menghemat Biaya

Kehadiran ODR akan menjadi opsi baru metode alternatif penyelesaian sengketa dengan biaya yang lebih terjangkau. Hal ini terutama berkaitan dengan konsumen yang

---

<sup>20</sup> Kamlesh K. Bajaj & Debjani Nag, 1999, *E-commerce: The Cutting Edge of Business*, (New Delhi: Tata Mcgraw-Hill Publishing Company Limited, h 13-14.

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 14.

memerlukan bepergian dalam jarak yang cukup jauh untuk menyelesaikan permasalahan yang mungkin nilai sengketanya tidak terlalu besar. Hal tersebut secara tidak langsung dapat mengurangi biaya penyelesaian sengketa terutama biaya perjalanan/akomodasi bagi para pihak.

b. Menghemat waktu, Cepat, dan Praktis

Pada ODR pihak yang bersengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa dimana pun dan kapan pun sehingga proses penyelesaian sengketa tidak akan berlarut. Pada proses penyelesaian sengketa, mekanisme ODR pada umumnya telah menetapkan jangka waktu maksimum penyelesaian sengketa, sehingga para pihak yang bersengketa dan lembaga penyelesaian sengketa dituntut untuk menyelesaikan sengketa dalam jangka waktu tersebut. Selain itu, proses beracara dapat dilakukan dengan lebih cepat karena pengiriman dokumen dapat dilakukan dengan menggunakan fasilitas *e-mail*, di-*upload* ke *website* tempat penyelenggara ODR.<sup>22</sup>

c. Proses Penyelesaian Sengketa Terekam dengan Baik

d. Keseluruhan isi dan percakapan yang terjadi pada proses penyelesaian sengketa melalui ODR terekam dengan baik secara digital. Seluruh percakapan akan dapat dijadikan sebagai alat bukti yang dapat dipertanggungjawabkan nantinya apabila terdapat salah satu pihak yang mengelak dari kewajibannya dari putusan yang telah didapatkan melalui proses penyelesaian sengketa tersebut.

e. Kerahasiaan Informasi

Penyelesaian sengketa melalui mekanisme ODR memberikan jaminan akan kerahasiaan informasi para pihak yang bersengketa. Hal tersebut dikarenakan mulai awal hingga akhir proses komunikasi antar pihak yang bersengketa dengan menggunakan fasilitas *e-mail*, hingga hasil putusan ODR tidak perlu dicetak dan akan diberikan kepada para pihak tetapi hanya dengan dikirim melalui internet dengan fasilitas *e-mail*.

2. *Kekurangan Dalam Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik*

Disamping kelebihan yang didapatkan dari penyelesaian sengketa melalui ODR, mekanisme penyelesaian sengketa online ini juga memiliki kekurangan. Kekurangan dari mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR antara lain sebagai berikut:

a. Impersonal

Pada proses penyelesaian sengketa secara konvensional para pihak saling bertatap muka dan menyampaikan permasalahannya langsung. Para pihak yang bersengketa bertemu untuk menyelesaikan sengketanya, terdapat urgensi dan kepentingan yang dibawa oleh

---

<sup>22</sup> Goodman, Joseph W., n. D, 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, OJK, Jakarta, h 36.

masing-masing pihak yang bersengketa yang dapat diutarakan langsung melalui gaya bicara, intonasi suara, emosi, dan perasaan dari para pihak yang bersengketa.<sup>23</sup> Hal-hal yang disebutkan tadi dapat mempengaruhi proses penyelesaian sengketa tersebut ketika para pihak bernegosiasi untuk mencapai sebuah kesepakatan.

b. *Confidentiality*

Berbeda dari proses penyelesaian sengketa secara konvensional, dalam proses penyelesaian sengketa melalui ODR seluruh bentuk percakapan dan dokumentasi terekam secara digital sehingga pihak bersengketa yang tidak bertanggungjawab dapat menyebarkan permasalahan dan negosiasi yang terjadi didalamnya tanpa sepengetahuan pihak lainnya.<sup>24</sup> Potensi isu lainnya adalah para pihak yang bersengketa sama-sama tidak mengetahui adanya pihak lain yang ikut terhubung (online) dalam proses penyelesaian sengketa melalui ODR (penyadapan).

c. Minimnya Fasilitas dan Pengetahuan Piranti Digital

Terdapat kemungkinan sulitnya para pihak yang bersengketa untuk dapat terhubung atau mengakses jaringan karena keterbatasan fasilitas dan pengetahuan tentang piranti teknologi informasi sehingga dapat mempengaruhi kelancaran proses penyelesaian sengketa secara ODR. Proses ODR membutuhkan seperangkat kelengkapan komputer dengan sistem kriptografi, dukungan prosedural serta akses internet yang memadai agar proses arbitrase online dapat berjalan dengan lancar.<sup>25</sup> Oleh karena itu, diperlukan persiapan yang matang dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur penyelesaian sengketa dengan menggunakan arbitrase online.

## PENUTUP

Penyelesaian sengketa elektronik (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa perdagangan elektronik (*e-commerce*) sesuai dengan prinsip kemanfaatan, karena telah terpenuhinya unsur yang terdapat dalam prinsip kemanfaatan pada analisis hukum dan ekonomi, yakni: memiliki daya guna atau fungsi untuk mencari kegunaan atau manfaat dari kegiatan ekonomi yang menghasilkan keuntungan, bahkan secara luas dapat diartikan kesejahteraan, dan keuntungan yang dicapai dapat bersifat moneter dan/atau non-moneter. Berdasarkan unsur-unsur tersebut ODR dinilai memberikan daya guna bagi konsumen *e-commerce* karena menyediakan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien dalam hal waktu serta biaya penyelesaian sengketa.

---

<sup>23</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Op.Cit.* h. 36.

<sup>24</sup> *Ibid.*, h 36.

<sup>25</sup> Sholikhah, *Op.Cit.*, h. 67.

Penerapan ODR memiliki kelebihan dan kelemahan dalam pelaksanaannya. Kelebihan yang dimiliki ODR diantaranya adalah penyelesaian sengketa berbiaya murah, cepat, dan praktis, proses penyelesaian sengketa terekam dengan baik, serta kerahasiaan informasi. Kekurangan ODR adalah bersifat impersonal, *confidentiality*, dan minimnya fasilitas pengetahuan piranti digital.

## DAFTAR BACAAN

### Buku

- Adolf, Huala 2005, *Hukum Perdagangan Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Basarah, Moch, 2011, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Ibrahim, Jhonny, 2008, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publising, Malang.
- Otoritas Jasa Keuangan (Departemen Perlindungan Konsumen), 2017, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, OJK, Jakarta.
- Posner, Richard A 2007, *Economic Analysis Of Law, Seventh Edition*, Aspen Publishers, New York
- Sugianto, Fajar 2013, *Economic Analysis Of Law: Seri Analisis Ke-Ekonomian Tentang Hukum, Seri 1 Pengantar*, Kencana, Jakarta,
- Sumartono, Gatot 2006, *Arbitase Dan Mediasi Di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta,

### Jurnal

- Widaningsih, 2017, “Penyelesaian Sengketa E-Commerce”, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, No. 2, Edisi Desember

### Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

Article I. UNCITRAL *Model Law on Electronic Commerce*.

### **Sumber Lain**

Rajaguguk, Erman, 2010, *Filsafat Hukum Ekonomi*, Diklat Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Roihanah, Liza, 2008, Wanprestasi Dan Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Melalui *Internet Business to Consumer (B2C)*, Tesis: Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Fakultas Hukum universitas Indonesia.

Ali, Moh, 2018, *Prinsip Otonomi Para Pihak Dalam Kontrak Elektronik Konsumen (Elektronik Consumer Contract) Secara Transnasional*, Disertasi Pada Program Doktor Ilmu Hukum, Universitas Airlangga, Surabaya.

Dewi Lestari, Putu, 2011, Peran *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)* dalam Harmonisasi Hukum Transaksi Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*) Internasional, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.

Solikah, 2009, *Prospek Arbitase Online Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Diluar Penadilan Ditinjau Dari Hukum Bisnis*, Tesis: Program Magister Ilmu Hukum, Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

“< <http://www.mari.go.id>>, diakses tanggal 4 Desember 2019.