

## PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI BISNIS DI ERA DIGITAL SECARA ONLINE (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*)

Andi Maysarah<sup>1</sup>, Fandi Iskandar Sopang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Dharmawangsa Medan

<sup>1</sup>email: Andimaysarah@dharmawangsa.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Dharmawangsa Medan

<sup>2</sup>email: fandiiskandar@dharmawangsa.ac.id

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informatika yang sangat maju telah merevolusi cara perdagangan dilakukan dalam masyarakat. Praktik tradisional terlibat dengan penjual dan pembeli di lokasi fisik tertentu telah digantikan oleh kemampuan untuk melakukan transaksi dari lokasi mana pun dengan bantuan teknologi informatika. Munculnya e-commerce, atau perdagangan online, telah mengalami pertumbuhan eksponensial dan telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari individu, terutama mereka yang tinggal di daerah perkotaan. Namun, di samping dampak positifnya, e-commerce juga menghadirkan konsekuensi negatif tertentu karena lambatnya perkembangan undang-undang peraturan yang sesuai dengan ekspansi cepat bentuk perdagangan ini. Satu masalah penting berkaitan dengan keadaan lembaga pemukiman saat ini. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif, yang melibatkan pemeriksaan komprehensif hukum dan kasus-kasus yang relevan. Dari penelitian yang dilaksanakan menunjukkan bahwa Pelaksanaan arbitrase online hampir sama dengan prosedur arbitrase konvensional, dengan pengecualian bahwa ketentuan khusus mengenai spesifikasi online harus dimasukkan dan Putusan arbitrase online dianggap sah selama mematuhi prinsip-prinsip dasar arbitrase.

**Kata Kunci** : Penyelesaian, Sengketa, Bisnis, Digital. Online Dispute Resolution

### ABSTRACT

The development of highly advanced information technology has revolutionized the way commerce is carried out in society. The traditional practice of engaging with sellers and buyers at specific physical locations has been replaced by the ability to conduct transactions from any location with the help of information technology. The emergence of e-commerce, or online trading, has experienced exponential growth and has become an integral part of the daily lives of individuals, especially those living in urban areas. However, in addition to its positive impacts, e-commerce also presents certain negative consequences due to the slow development of regulatory laws appropriate to the rapid expansion of this form of commerce. One important issue concerns the current state of settlement institutions. The research methodology used in this research is normative juridical legal research, which involves a comprehensive examination of the law and relevant cases. The research carried out shows that the implementation of online arbitration is almost the same as conventional arbitration procedures, with the exception that special provisions regarding online specifications must be included and online arbitration awards are considered valid as long as they comply with the basic principles of arbitration.

**Keywords**: Settlement, Dispute, Business, Digital. Online Dispute Resolution

## I. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat dapat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Persoalan ini tidak terlepas dari munculnya internet yang memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan keberadaannya dan akibat keberadaan internet itu sendiri. Kondisi ini sangat mempengaruhi perekonomian dunia, perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, kolaborasi dan korporasi (Barkatullah, 2007).

Persoalan bisnis bukan hanya berkaitan dengan perdagangan bisnis konvensional saja, akan tetapi sudah bergeser ke perdagangan modern atau bisnis modern yang ditandai dengan keterlibatan internet dalam pelaksanaannya. Saat ini untuk memasarkan produk terbaru dalam sebuah perusahaan cukup memberitahukan produk tersebut melalui social media dan website perusahaan tersebut. Salah satu aspek penunjang lainnya adalah aktifitas ekonomi yang menggunakan *E-Commerce* merupakan transaksi perdagangan antara 2 (Dua) pihak yakni pihak penjual dan pihak pembeli dengan menggunakan media internet (Akel et al., 2021) .

Konsep *e-commerce* berkaitan dengan pertukaran komoditas atau layanan yang difasilitasi oleh modalitas elektronik. Sebaliknya, pengaruh kehadiran Internet pada perkembangan teknologi informasi konsumen memaksa konsumen untuk menjadi semakin cerdas dan spesifik ketika memilih produk. Selain itu, bagi produsen, kemenangan ini menghasilkan efek konstruktif dengan merampingkan penyebaran produk, sehingga menghemat sumber daya dan waktu. (Fachurrahman et al., 2023).

Sebaliknya, karena tidak adanya interaksi tatap muka antara pihak-pihak yang terlibat, potensi kegiatan penipuan atau gangguan muncul, menimbulkan kekhawatiran signifikan yang menuntut kewaspadaan. Dampak merugikan dari perdagangan elektronik terutama menimpa konsumen. Di antara berbagai masalah, item yang diminta gagal selaras dengan item yang diterima, dan perbedaan lain muncul sehubungan dengan persyaratan yang disepakati sebelumnya. Contoh ilustratif adalah skenario di mana individu membeli barang secara *online*, hanya untuk menemukan bahwa produk aktual yang diperoleh tidak memiliki kemiripan dengan penggambaran visual yang disajikan dalam iklan.

Ada korelasi antara penjual dan pembeli dalam bidang perdagangan elektronik. Hubungan hukum yang menghasilkan hak dan tanggung jawab, pada dasarnya telah diatur dalam aturan hukum yang disebut sebagai hubungan hukum. Hukum perdata menggambarkan hak dan tanggung jawab individu yang terlibat dalam hubungan hukum, yang mencakup ketentuan tertulis dengan kedok peraturan perundang-undangan dan aturan tidak tertulis dalam bentuk hukum adat dan kebiasaan yang lazim dalam masyarakat.

Penegakan hukum material perdata terutama berlaku dalam kasus-kasus di mana ada pelanggaran dalam pelaksanaan hubungan hukum, yang memerlukan serangkaian peraturan hukum tambahan di samping hukum yang mengatur untuk hubungan hukum tersebut (hukum perdata material). Peraturan hukum ini dikenal sebagai Hukum Formil atau Hukum Acara Perdata, dan penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga peradilan. Namun, fungsi lembaga-lembaga peradilan ini telah menjadi sasaran kritik dan kecaman dari berbagai pihak karena berbagai masalah kompleks seputar sistem peradilan Indonesia, seperti proses penyelesaian sengketa yang lamban, biaya

pengadilan selangit, kurang responsif dalam menyelesaikan kasus, mengakibatkan putusan yang sering gagal untuk mengatasi masalah yang mendasarinya, dan tumpukan kasus-kasus yang belum terselesaikan di tingkat Mahkamah Agung. (Salami & Bintoro, 2008).

Penyelesaian sengketa yang berlarut-larut dan rumit berdampak buruk bagi individu yang mencari keadilan di semua aspek, terutama ketika berkaitan dengan ranah komersial, karena menghasilkan ekonomi berbiaya tinggi dan menghabiskan potensi dan sumber daya perusahaan. Akibatnya, ini menimbulkan ketidakharmonisan dalam hubungan profesional sesama rekan bisnis. Dalam bidang bisnis, penyelesaian sengketa yang cepat, efisiensi biaya, dan prosedur informal sangat penting. Mengingat munculnya e-commerce bertujuan untuk meringankan tantangan yang terkait dengan transaksi bisnis tradisional, tidak diantisipasi bahwa model penyelesaian sengketa yudisial akan diterapkan, karena hanya akan menyia-nyiakan waktu dan sumber daya.

Hal inilah yang menjadi alasan terbentuknya pengaturan penyelesaian sengketa bisnis yang lebih cepat dan kemudian pada tahun 1999 disahkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada tanggal 12 Agustus 1999 yang membuka lebar kesempatan untuk menyelesaikan perkara-perkara bisnis di luar pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis di Era Digital Secara Online (*Online Dispute Resolution*).

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang memanfaatkan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Penelitian ini dilakukan dengan meneliti materi yang diperoleh dari berbagai peraturan hukum dan sumber lain yang ditemukan dalam literatur. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder yang berasal dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Beberapa contoh data tersebut terdiri dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, UU No. 30 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020, Permendag No. 72 Tahun 2020, buku, jurnal, berita, dan karya tertulis lainnya yang relevan dengan masalah perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Data tersebut dikumpulkan melalui metode studi perpustakaan, dan keberadaannya akan dianalisis melalui teknik deskriptif kualitatif. (Situmorang, 2022).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Prosedur Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Di Era Digital Secara Online (*Online Dispute Resolution*)

Setiap sengketa bisnis yang terjadi tentunya harus diselesaikan secara cepat. Semakin banyak serta luasnya kegiatan perdagangan, maka terjadinya sengketa akan semakin tinggi sehingga mengakibatkan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Apabila sengketa bisnis terlambat diselesaikan akan mengakibatkan pembangunan ekonomi tidak akan efisien, produktifitas menurun, dunia bisnis mandul, biaya produksi meningkat dan berujung pada kesejahteraan dan kemajuan sosial kaum pekerja terhambat (Morgono, 2000).

Secara konvensional, penyelesaian sengketa komersial pada umumnya diselesaikan melalui pengadilan (litigasi). Menurut Suparman, proses penyelesaian secara litigasi lebih

bergaya dominasi menyebabkan posisi para pihak berlawanan sehingga tidak mungkin diharapkan jatuhnya putusan berkonsep integrasi yang bersifat *win-win solution*. Selain itu, proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan ini memakan waktu yang cukup lama sehingga dapat membuat ketidakpastian bagi perusahaan atau para pihak yang bersengketa dalam menjalankan usahanya (Suparman, 2004).

Saat ini di dunia bisnis, permintaan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) masih kurang. Bahkan dalam kasus-kasus di mana resolusi akhirnya dicapai melalui sistem peradilan, itu dianggap sebagai upaya terakhir (*Ultimum Remedium*) jika semua upaya lain gagal. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mengidentifikasi sistem yang sesuai, efektif, dan efisien. Mengingat hal ini, dunia bisnis modern semakin merangkul *Alternative Dispute Resolution* (ADR) sebagai sarana untuk menyelesaikan perselisihan dengan cepat dan ekonomis.

Semakin tinggi tingkat aktivitas bisnis yang dilakukan secara elektronik, semakin besar kemungkinan menghadapi potensi perselisihan elektronik. Perselisihan semacam itu biasanya timbul karena dimasukkannya ketentuan hukum dalam perjanjian elektronik. Secara umum, perselisihan bisnis dapat diatasi melalui proses litigasi atau non-litigasi. Namun, mengingat meningkatnya permintaan dari para pelaku bisnis untuk penyelesaian sengketa yang lebih praktis, efisien, dan efektif, terutama ketika para pihak secara geografis jauh, dan mengingat kemajuan teknologi informasi yang cepat, pendekatan baru dan inovatif untuk menyelesaikan sengketa bisnis Fintech telah muncul. Pendekatan ini, yang dikenal sebagai *Online Dispute Resolution* (ODR), menggabungkan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dengan teknologi informasi untuk mengatasi konflik yang timbul dalam transaksi bisnis online. *National Center for State Courts* mendefinisikan ODR sebagai platform publik berbasis digital di mana para pihak dapat mencari penyelesaian untuk perselisihan mereka.

Komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa ODR difasilitasi oleh sistem elektronik, seperti konferensi video atau konferensi web, yang menggunakan berbagai alat digital seperti e-mail, listserv, ruang obrolan, dan pesan instan untuk merampingkan proses ODR. Selain itu, arbiter dan mediator yang melakukan penyelesaian sengketa ODR dibantu oleh fitur papan buletin yang memungkinkan *streaming* audiovisual *real-time* dan manajemen konten untuk mengunduh dan memproses data informasi dari pihak-pihak yang bersengketa. Contoh layanan penyelesaian sengketa media termasuk Internet Netral, *SquareTrade*, dan *WebMediate*, di mana satu pihak melengkapi formulir elektronik untuk mengidentifikasi masalah online dan menawarkan beberapa solusi bagi mediator untuk ditinjau dalam sistem elektronik. Secara tradisional, ada tiga pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa alternatif, yaitu pihak yang berselisih dan pihak ketiga yang netral. Namun, metode ODR berbeda karena melibatkan empat pihak, yaitu pihak yang bersengketa, mediator atau arbiter sebagai pihak ketiga yang netral, dan media teknologi informasi yang digunakan dalam sistem ODR bertindak sebagai "pihak keempat" dalam proses penyelesaian sengketa. Kehadiran pihak keempat dalam sistem ODR meningkatkan organisasi kegiatan penyelesaian sengketa dan manajemen informasi, sehingga meningkatkan efisiensi. Pihak keempat memfasilitasi kategorisasi jenis sengketa sebelum melakukan sesi tatap muka melalui konferensi video dan meningkatkan proses mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa melalui pertemuan online (Chandra, 2014). Menurut Randall Butler, seorang pengacara di AS, kompleksitas perselisihan berkorelasi dengan kebutuhan pihak keempat. Misalnya, *SmartSettle*, platform mediasi online, mempekerjakan pihak keempat untuk pengambilan data informasi dan menggunakan sistem algoritmik untuk mengevaluasi sengketa dan memberikan umpan balik tentang solusi penyelesaian potensial kepada pihak yang bersengketa. (Sari et al., 2022).

Penyelesaian Sengketa Online telah memperkenalkan konsep baru dalam menyelesaikan perselisihan di internet, yang telah menyebabkan berbagai kemungkinan. Jelas bahwa Penyelesaian Sengketa Online melayani berbagai perselisihan yang sangat menantang untuk diselesaikan melalui cara-cara tradisional. Perselisihan tersebut termasuk sengketa perlindungan data, masalah perpajakan dalam transaksi, dan kasus pencemaran nama baik atau pelanggaran privasi.

Terbukti, beberapa pihak sudah mulai menerapkan model Penyelesaian Sengketa Online, seperti yang ditunjukkan oleh kehadiran layanan internet khusus. Misalnya, situs web terkenal dari Australia, dengan URL [www.adronline.com.au](http://www.adronline.com.au), menawarkan layanan Penyelesaian Sengketa Online. Situs web lain, [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com), juga menyediakan layanan serupa. (Sutiyoso, 2008).

Penyelesaian Sengketa Online (ODR) dalam hal ini mengacu pada pemanfaatan Internet sebagai platform untuk menyelesaikan perselisihan bisnis di luar sistem pengadilan, di mana arbitrase online berfungsi sebagai metode alternatif.

Sistem penyelesaian sengketa alternatif secara tradisional memiliki kesamaan dengan sistem online. Prosedur yang terlibat dalam penyelesaian sengketa online sangat mirip dengan arbitrase konvensional, dengan perbedaan utama adalah media dan lokasi yang digunakan untuk penyelesaian sengketa. Arbitrase online berlangsung di ranah internet atau dunia maya, dan proses penyelesaian biasanya tidak melibatkan interaksi tatap muka. Ini berbeda dengan arbitrase umum, di mana penyelesaian sengketa terjadi di dunia fisik dan seringkali memerlukan interaksi langsung antara para pihak. Namun, ini tidak menyiratkan bahwa pihak-pihak yang bersengketa tidak akan pernah berhadapan langsung melalui arbitrase online. Dalam kasus tertentu, penyedia layanan arbitrase online dapat memfasilitasi pertemuan langsung antara kedua belah pihak untuk memastikan penyelesaian sengketa yang lancar.

Definisi yang disediakan oleh situs web [www.odrnews.com](http://www.odrnews.com) menjelaskan konsep arbitrase, di mana pihak-pihak yang terlibat menyajikan argumen mereka kepada pihak ketiga yang tidak memihak yang memiliki wewenang untuk membuat keputusan. Arbitrase memiliki kemiripan dengan proses ruang sidang, di mana arbiter berfungsi mirip dengan hakim dan menganut catatan sejarah. Hasil dari proses ini dapat mengikat atau tidak mengikat, tergantung pada perjanjian pra-arbitrase antara para pihak. Aspek baru arbitrase online ini menyimpang dari pendekatan tradisional yang diamati dalam peraturan arbitrase nasional dan internasional, di mana putusan arbitrase dianggap final dan mengikat.

Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif memainkan peran penting dalam penyelesaian sengketa bisnis. Namun, dengan munculnya Internet di akhir 1980-an, ranah perdagangan telah berkembang ke dunia maya. Jumlah pengguna internet terus meningkat, dengan perkiraan 1 miliar orang diperkirakan akan terhubung pada tahun ini. Pertumbuhan eksponensial ini dapat dilihat dari kenyataan bahwa hanya ada 50 juta pengguna pada tahun 1996 dan sekitar 288 juta pengguna di seluruh dunia pada tahun 2000 (Zakaria, 2006).

Di era digital saat ini, berbagai entitas seperti organisasi, lembaga pendidikan, pemerintah, dan individu sudah memanfaatkan Internet untuk komunikasi, serta untuk melakukan transaksi bisnis dan berbagi informasi. Lingkungan online ini menghadirkan pasar yang menjanjikan bagi bisnis untuk beroperasi di dunia maya. Akibatnya, banyak transaksi bisnis dilakukan setiap hari melalui e-commerce.

Dalam konteks penyelesaian sengketa komersial yang terjadi dalam perdagangan online, ada kebutuhan mendesak untuk sistem penyelesaian sengketa yang cepat dan hemat biaya. Metode tradisional penyelesaian sengketa dan arbitrase tidak lagi cukup dalam menangani perselisihan ini secara efektif dan efisien, karena berbeda dari transaksi tipikal dan perjanjian

perdagangan. Transaksi online melibatkan pihak-pihak yang secara fisik tidak bertemu satu sama lain, dan kehadiran perbedaan budaya dan bahasa semakin memperumit masalah, mengingat pembeli yang terlibat dalam transaksi ini sering berasal dari berbagai negara. Penghapusan batas-batas nasional dan kecepatan dan besarnya transaksi yang dilakukan di dunia maya memerlukan sistem yang lebih maju dan efisien untuk menyelesaikan sengketa perdagangan, melampaui kemampuan arbitrase dan alternatif lain yang ada.

Untuk menjawab kebutuhan suatu sistem tersebut di atas, maka pada tahun 1995, *The Virtual Magistrate* yang diciptakan oleh para akademisi hukum dunia maya yang bekerja untuk *National Center for Automated Information Research (NCAIR)* dan *Cyberspace IMW Institute* didirikan oleh Asosiasi Arbitrase Amerika (*American Arbitration Association*).

Dengan biaya US \$10 per kasus, individu dengan masalah terkait internet dapat menggunakan situs web resmi sistem ini untuk mengajukan keluhan resmi dan kemudian menerima putusan dari arbiter terpilih melalui email dalam jangka waktu kurang dari sepuluh hari. Pada tahun 1996, Kantor Ombud Online didirikan oleh Pusat Teknologi dan Penyelesaian Sengketa Universitas Massachusetts, dengan fokus pada penyelesaian perselisihan yang timbul dari aktivasi tas online. Berbeda dari hakim virtual yang menawarkan layanan arbitrase, kantor ombud online hanya menyediakan layanan mediasi. *Cyber Tribunal*, yang dibuat oleh *University of Montreal* pada tahun 1998, berfungsi sebagai platform untuk layanan mediasi dan arbitrase. Namun, lembaga ini beroperasi sebagai proyek eksperimental dan berakhir pada tahun 1999. Namun demikian, proyek ini tidak berhenti ada, melainkan beralih ke usaha patungan yang beroperasi secara komersial dengan nama *eSolution*. Selain perkembangan tersebut, kemunculan *www.adronline.com.au* dari Australia dan situs serupa lainnya juga terjadi. (Sutiyoso, 2008).

Layanan penyelesaian sengketa yang disebutkan di atas adalah pelopor di bidang sistem penyelesaian sengketa baru yang disebut sebagai *Online Dispute Resolution*, di mana ODR mencakup arbitrase online sebagai modalitas untuk menyelesaikan perselisihan.

Arbitrase Online adalah salah satu mekanisme penyelesaian sengketa dengan menggunakan online dispute resolution (ODR). Istilah ODR disebut pula sebagai model penyelesaian sengketa daring (PSD). PSD adalah hasil kolaborasi antara alternative penyelesaian sengketa (APS) dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penyelesaian sengketa dilakukan via internet sehingga prosesnya cepat, mudah dan murah. PSD telah dipraktekkan di Amerika Serikat, Kanada, Uni Eropa, Australia, Cina, Jepang, Hongkong, Singapura, dan India. PSD dan ODR juga dinamakan Internet Dispute Resolution dan Online ADR (OADR) (Iswi Hariyani & Serfiyani, 2017).

Arbitrase Model ODR ini merupakan perkembangan dari mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi yang ada di dunia nyata. Arbitrase online dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa bisnis dan perdagangan nasional maupun Internasional. Arbitrase dapat dilakukan secara konvensional maupun melalui media elektronik (*e-commerce*). Arbitrase online disebut dengan arbitrase modern karena fasilitas dan proses pelaksanaannya menggunakan fasilitas-fasilitas yang modern (Wajdi et al., 2023).

Arbitrase online itu sendiri memiliki kemiripan dengan arbitrase tradisional, meskipun di ranah arbitrase online, pendaftaran kasus, pemilihan arbiter, pengambilan keputusan, penyerahan dokumen, arbitrase arbiter, dan pemberitahuan keberadaan putusan semuanya dieksekusi secara online. Selain itu, titik fokus penekanan dalam arbitrase online terletak pada regulasi validitas perjanjian arbitrase yang dibentuk secara online, prosedur yang mengatur arbitrase online, dan masalah penghargaan arbitrase online. Sejalan dengan itu, wacana akan membahas regulasi Internet sebagai media digital dalam proses arbitrase. Pentingnya membahas regulasi Internet terletak pada sifat global dan transnasional Internet. Oleh karena itu, menjadi

penting untuk menjelaskan pihak mana yang memiliki wewenang untuk mengatur Internet. Ini berkaitan dengan fakta bahwa banyak perselisihan yang timbul dan diselesaikan melalui arbitrase online adalah perselisihan yang muncul sebagai konsekuensi dari transaksi online di Internet, termasuk tetapi tidak terbatas pada perdagangan elektronik atau perselisihan *e-commerce*.

Pemanfaatan mekanisme arbitrase online memfasilitasi pembebasan penentuan dan pemanfaatan opsi hukum. Namun, perlu dicatat bahwa sebagian besar perjanjian arbitrase biasanya dimasukkan dalam kontrak standar atau klausul default, sehingga memberikan wewenang tunggal kepada satu pihak untuk menentukan manfaat relatif dan opsi hukum dari perjanjian arbitrase tersebut. Untuk mengatasi hal ini, menjadi penting untuk membiasakan diri dengan ketentuan terbuka dari adat istiadat yang terjadi dalam ranah pergaulan bebas internasional.

Penggunaan arbitrase online tidak dapat disangkal menghadirkan banyak keuntungan dalam hal efektivitas dan efisiensi jika dibandingkan dengan arbitrase tradisional. Khususnya, pendekatan ini berfungsi untuk mengurangi biaya yang berpotensi selangit terkait dengan litigasi. Namun demikian, penting untuk mengakui adanya kerugian tertentu yang menyertainya metode ini. Keberhasilan implementasi arbitrase online memerlukan pemahaman komprehensif tentang kompleksitas prosedural yang rumit, serta ketersediaan dukungan yang memadai dan akses internet. Selanjutnya, persiapan yang cermat diperlukan, melibatkan integrasi situs web dengan aplikasi database untuk mengakomodasi petisi yang masuk, daftar arbiter, dan peraturan yang diperlukan yang berkaitan dengan aplikasi arbitrase. Selain itu, untuk menjaga kerahasiaan dan keaslian data dan dokumen yang digunakan selama proses arbitrase online, penggunaan aplikasi keamanan yang kuat dilengkapi dengan teknologi enkripsi canggih sangat diperlukan. Selain itu, penyediaan ruang obrolan dan papan buletin yang didasarkan pada streaming audiovisual real-time, serta Sistem Manajemen Konten yang dirancang khusus untuk arbiter untuk menyelesaikan kasus, adalah yang paling penting.

Di situs web milik penyedia layanan Penyelesaian Sengketa Online, proses arbitrase online beroperasi mirip dengan persidangan, di mana arbiter mengambil peran sebagai hakim. Setelah mendengar argumen yang disajikan oleh pihak-pihak yang terlibat, arbiter memiliki wewenang untuk mengeluarkan putusan yang mungkin mengikat atau tidak mengikat, tergantung pada persetujuan para pihak. Aspek teknis penyelesaian sengketa dilakukan secara online menggunakan jaringan Internet, yang memungkinkan para pihak untuk menghindari interaksi langsung dengan arbiter. Sebaliknya, mereka dapat memanfaatkan berbagai alat dan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan, seperti email, konferensi video, tombol radio, transfer dana elektronik, konferensi web, obrolan online, dan teknologi informasi lainnya.

Tujuan utama dari model penyelesaian sengketa ini adalah untuk menawarkan cara alternatif untuk menyelesaikan perselisihan bagi bisnis dan konsumen di dunia industri, khususnya dalam ranah pemasaran *e-commerce*, yang mencakup interaksi bisnis-ke-bisnis, bisnis-ke-konsumen, dan bisnis-ke-pemerintah. Faktor penting lainnya yang berkontribusi terhadap pengembangan model penyelesaian sengketa online ini adalah keterbatasan sistem hukum konvensional saat ini yang digunakan untuk penyelesaian sengketa. Karakteristik perselisihan dalam kerangka hukum konvensional berbeda dari yang timbul dari aktivitas internet. Perselisihan terkait internet sering ditandai dengan yurisdiksi yang tumpang tindih dan beberapa hukum yang berlaku. Oleh karena itu, model penyelesaian sengketa baru diperlukan untuk mengatasi fitur unik perselisihan yang timbul dari aktivitas online ini.

**b. Keabsahan penyelesaian sengketa transaksi bisnis di Era Digital Secara Online (*Online Dispute Resolution*)**

Konfigurasi putusan arbitrase online berbeda dari putusan arbitrase konvensional. Arbitrase online menggunakan media elektronik dalam format digital untuk proses adjudikasi, sedangkan arbitrase konvensional memerlukan keputusan tertulis yang ditandatangani oleh arbiter atau majelis arbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 54 paragraf (2) dan (3) dari Undang-Undang Arbitrase (Nugroho, 2015).

Menurut Pasal 59 paragraf (2) dari Undang-Undang Arbitrase, dasar hukum tertulis diperlukan untuk putusan arbitrase, menyiratkan bahwa agar putusan arbitrase konvensional menjadi valid, itu harus tertulis, otentik, dan didukung oleh arbiter atau majelis arbitrase. Demikian pula, untuk arbitrase online, Pasal 67 sub-bagian (2) surat (a) dari Undang-Undang Arbitrase mengamanatkan putusan secara tertulis dan dalam bentuk aslinya, meskipun masih belum jelas apakah tanda tangan arbiter wajib.

Jika putusan arbitrase yang diperoleh secara online dianggap tidak otentik, itu membuat pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa online menjadi sia-sia, sesuai ketentuan yang diuraikan dalam artikel yang disebutkan di atas. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa putusan arbitrase online tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam Undang-Undang Arbitrase.

Perkembangan informasi dan teknologi berpengaruh juga pada perkembangan alat bukti yang dapat menunjukkan telah terjadi fakta hukum. Alat bukti tersebut dapat berupa pembicaraan telepon, tes darah, hasil komputer, fotokopi, rekaman kaset, hasil fotografi (Ali & Heryani, 2012). Hal tersebut diperkuat juga dengan adanya Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 1 angka 4 Undang-undang ITE:

“Dokumen elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh yang mampu memahami”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa setiap informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki efek hukum dan kekuatan hukum. Ini sangat relevan dalam konteks keputusan arbitrase online. Di ranah digital, tindakan duplikasi atau replikasi difasilitasi secara signifikan, namun, menjadi sulit untuk memastikan keaslian dokumen yang dihasilkan secara online. Untuk mengatasi masalah ini, solusi potensial melibatkan pengiriman keputusan, yang telah ditandatangani oleh arbiter, melalui pihak ketiga tepercaya melalui sarana pos kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Mengenai putusan arbitrase, BANI telah menetapkan legitimasi putusan arbitrase online. Pengakuan validitas putusan arbitrase online bergantung pada kepatuhannya terhadap prinsip-prinsip dasar arbitrase. Akibatnya, aspek prosedural dan administrasi arbitrase online dapat dilakukan secara elektronik, sedangkan putusan akhir harus didokumentasikan, ditandatangani, dan dalam bentuk aslinya. Putusan tersebut kemudian langsung dikirim ke pihak-pihak yang terlibat.

**IV. KESIMPULAN**

1. Pelaksanaan arbitrase online mencerminkan prosedur arbitrase konvensional, dengan pengecualian bahwa ketentuan khusus mengenai spesifikasi online harus dimasukkan. Persiapan yang diperlukan untuk arbitrase online mencakup penyediaan perangkat atau sarana pendukung dan pembentukan infrastruktur yang sesuai. Arbitrase online didasarkan pada kerangka hukum Undang-Undang Arbitrase, khususnya Pasal 4, paragraf (3), dan Pasal 34, paragraf (1) dan (2). Dalam konteks arbitrase online, para pihak dan arbiter tidak berkumpul secara langsung
2. Putusan arbitrase online dianggap sah selama mematuhi prinsip-prinsip dasar arbitrase. Akibatnya, pelaksanaan arbitrase online dari sisi perjanjian dan organisasinya dapat dilakukan secara online, tetapi putusan harus disusun, ditandatangani, dan asli. Putusan langsung ditransmisikan ke para pihak.

**V. REFERENSI**

- Akel, B., Terwarat, A., & Astutty, D. (2021). Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Elektronik Melalui Lembaga Arbitrase Di Indonesia. *MLJ Merdeka Law Journal*, 2(1), 42–57.
- Ali, A., & Heryani, W. (2012). *Asas-asas Hukum Pembuktian Perdata*. Kencana.
- Barkatullah, A. H. (2007). Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 14(2), 247–270. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>
- Chandra, A. (2014). “Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (Odr) Kaitan Dengan Uu Informasi Dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008”. *Jurnal Ilmu Komputer*, 10(2), 82.
- Fachurrahman, D. A., Krisna Ade Saputra, R., & Susilo, D. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce). *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal Of Law and Social-Political Governance*, 1(3), 121–128. <https://doi.org/10.53363/bureau.v3i1.228>
- Iswi Hariyani, & Serfiyani, C. Y. (2017). Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bisnis Jasa PM-Tekfin. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 14(3), 333–355.
- Morgono, S. (2000). *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum, . Ghalia Indonesia.
- Nugroho, S. A. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Kencana.
- Salami, R. U., & Bintoro, R. W. (2008). Aletnratif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce). *Jurnal Dinamika Hukum*, 2(4), 124–135.
- Sari, A. G., Sudarmanto, H. L., & Kusumaningrum, D. (2022). Online Dispute Resolution (ODR) Wujud Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Fintech di Indonesia. *Transparansi Hukum*, 5(1), 20–39. <https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i1.2268>
- Situmorang, M. (2022). MENAKAR EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERNILAI KECIL PADA E-COMMERCE Measuring The Effectiveness of Consumer Dispute Resolution on Small Value E-Commerce Transaction. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 22(4), 537–550.
- Suparman, E. (2004). *Pilihan Forum Arbitrage Dalam Sengketa Komersil (untuk Penegakan Keadilan)*. Tatanusa.
- Sutiyoso, B. (2008). PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION DAN PEMBERLAKUANNYA DI INDONESIA. *Mimbar Hukum*, 20(2), 193–410.
- Wajdi, F., Lubis, U. S., & Susanti, D. (2023). *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Sinar Grafika.
- Zakaria, M. A. (2006). *Arbitrase Online Terobosan Baru*. <http://diary.desihanara.com/2006/08/arbitrase-online-terobosan-baru-di.html>.